

---

---

# **INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE  
ESTUDIOS SEGÚN ACUERDO SECRETARIAL 15018,  
PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA  
FEDERACIÓN EL 29 DE NOVIEMBRE DE 1976

---

---

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN  
Y MERCADOLOGÍA

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**ITESO**

Universidad Jesuita  
de Guadalajara

**PLAN DE NEGOCIOS PARA EL DESARROLLO DE LA  
EMPRESA “MIND & BODY CARE”  
TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

Presenta

**Isaias Granados Peña**

Asesor: Mtro. Martín Deloya Bernabé

**TLAQUEPAQUE, JAL.**

**DICIEMBRE DEL 2014**

Índice	Página
Justificación. -----	2
Introducción. -----	5
<b>Capítulo 1. Análisis de la Industria. -----</b>	<b>8</b>
1.1 Tipos de Problemas de Aprendizaje -----	12
1.2 Porcentaje de Niños con problemas de aprendizaje en EUA, Comunidad Europea y México. -----	20
1.3 Terapia por medio del deporte. -----	30
1.4 Reformas Educativas. -----	38
1.5 Productos o Servicios sustitutos que se ofrecen en la Zona Metropolitana de Guadalajara. -----	42
<b>Capítulo 2. Análisis de Mercado. -----</b>	<b>63</b>
2.1 Antecedentes. -----	64
2.2 Metodología. -----	64
2.3 Población de los Estados Unidos Mexicanos. -----	66
2.4 Población de los municipios de Guadalajara y Zapopan, Jalisco. México. -----	68
2.5 Identificación del Nivel Socioeconomico. -----	71
2.6 Encuestas de Opinion Abierta. -----	76
2.7 Investigación de Mercado. -----	95
<b>Capítulo 3. Estrategia de Mercadotecnia y Comercialización. -----</b>	<b>117</b>
3.1 Metodología. -----	118
3.2 Servicios Ofertados. -----	125
3.3 Ubicación de la empresa Mind & Body Care. -----	145
3.4 Medios de Publicidad y Mercadotecnia. -----	150
<b>Capítulo 4. Descripción de la Empresa. -----</b>	<b>156</b>
4.1 Quienes Somos. -----	158
4.2 Misión. -----	160
4.3 Visión. -----	161
4.4 Objetivos Estrategicos. -----	161
4.5 Filosofía Empresarial. -----	163
4.6 Modelo de Negocio. -----	163
<b>Capítulo 5. Plan de Producción, Organización y Administración.-----</b>	<b>171</b>
5.1 Áreas de la Empresa. -----	172
5.2 Organigrama. -----	175
5.3 Contrataciones de Personal. -----	179
5.4 Consejo Directivo. -----	182
5.5 Producción de los Servicios. -----	183
5.6 Ciclo de Operaciones por Servicio. -----	183
<b>Capítulo 6. Plan de Finanzas. -----</b>	<b>189</b>
6.1 Inversión Inicial. -----	192
6.2 Balance General. -----	196
6.3 Ventas de Giro Comercial y de Servicios. -----	198
6.4 Gastos de Operación.-----	199
6.5 Estado de Resultados. -----	199
6.6 Flujos de Caja. -----	200
6.7 Análisis de la TIR y VAN. -----	203
<b>Capítulo 7. Plan de Implementación y Riesgos. -----</b>	<b>205</b>
Conclusiones	212
Bibliografía. -----	216

# Índice de Tablas

<b>Capítulo 2. Análisis de Mercado.</b>	<b>63</b>
1 Población México 2014.	67
2 Número de personas y edades en el municipio de Guadalajara.	68
3 Número de personas y edades en el municipio de Zapopan.	69
4 Porcentaje y Nivel Socioeconómico.	74
5 Respuesta Opinión Abierta "Instalaciones, Equipo y material didáctico".	79 - 81
6 Respuesta Opinión Abierta "Limpieza y control de higiene".	82 - 83
7 Respuesta Opinión Abierta "Amabilidad, atención y Capacidad del personal"	83 - 85
8 Respuesta Opinión Abierta "Ubicación de las Escuelas".	85 - 86
9 Respuesta Opinión Abierta "Precios, promociones y formas de pago".	86 - 88
10 Respuesta Opinión Abierta "Logística y Capacidad Instalada".	88 - 90
11 Respuesta Opinión Abierta "Políticas y Trámites".	91 - 92
12 Calculo para número de Encuestas.	96
<b>Capítulo 3. Estrategia de Mercadotecnia y Comercialización.</b>	<b>117</b>
13 Costos Clases Natación Grupal.	141
14 Ubicación Centros Psicopedagógicos de la Competencia.	148
15 Ubicación Escuelas de Natación de la Competencia.	149
<b>Capítulo 5. Plan de Producción, Organización y Administración.</b>	<b>171</b>
16 Contrataciones de Capital Humano durante el 2017.	179
17 Contrataciones de Capital Humano durante el 2018.	181
18 Ciclo de Operaciones "Evaluación Psicopedagógica".	185
19 Ciclo de Operaciones "Terapia Psicopedagógica".	185
20 Ciclo de Operaciones "Técnicas de Estudio y Estrategias de Aprendizaje".	186
21 Ciclo de Operaciones "Evaluación Académica".	186
22 Ciclo de Operaciones "Club de Tareas".	187
23 Ciclo de Operaciones "Clases de Natación Mama-Bebe, Clases Particulares y Clases Grupales".	187
24 Ciclo de Operaciones "Plan nutricional".	188
<b>Capítulo 6. Plan de Finanzas.</b>	<b>189</b>
25 Parámetros Inversión Inicial.	193
26 Descripción del Terreno.	193
27 Descripción del Edificio.	193
28 Descripción de la maquinaria.	194
29 Descripción Mobiliario de Recepción.	194
30 Descripción Mobiliario de Salones.	194
31 Descripción Equipo de Computo.	195
32 Descripción Gastos de Instalación.	195
33 Descripción Gastos de Organización y Otros.	195
34 Balance General.	197
35 Ventas Giro Comercial.	198
36 Ventas Giro Servicios.	198
37 Cedula de Gastos.	199
38 Estado de Resultados.	200
39 Flujos de Caja.	201
40 Análisis de TIR & VAN.	204
<b>Capítulo 7. Plan de Implementación y Riesgos.</b>	<b>205</b>
41 Plan de Acción y Riesgos Iniciales.	209
42 Plan de Acción y Riesgos Pre-Operativos.	210
43 Plan de Acción y Riesgos Arranque de Operación.	211









<b>Capítulo 1. Análisis de la Industria.</b>	<b>8</b>
1 Trastornos que se presentan en la Infancia.	15
2 Dificultades Encontradas en Infantes 5 a 15 años.	17
3 Porcentaje de Niños con TDAH en EUA.	27
4 Porcentaje de Niños con TDAH en México.	28
5 Horario Ideal para un Niño 4 a 14 años.	31
6 Estructura Cerebral.	36
7 Modelo Educativo Europeo.	60
<b>Capítulo 2. Análisis de Mercado.</b>	<b>63</b>
8 Población México 2014.	66
9 Número de personas y edades en el municipio de Guadalajara.	69
10 Número de personas y edades en el municipio de Zapopan.	70
11 Clasificación y Puntaje Regla AMAI.	73
12 Distribución de los Hogares por Nivel Socioeconómico.	75
13 Armonía de Variables del Servicio.	94
14 Calculo número de encuestas.	95
15 Gráfica "Tiene usted hij@ que tenga edad entre 0 y 14 años".	99
16 Gráfica "Su hij@ practica alguna actividad deportiva por las tardes".	100
17 Gráfica "Donde practica la actividad deportiva".	101
18 Gráfica "Qué deporte es el que practica su hij@".	102
19 Gráfica "Otros deportes que practican".	103
20 Gráfica "Cómo califica usted el servicio que recibe su hij@ en cuanto a".	104
21 Gráfica "Además de actividades deportivas, su hij@ acude a otras actividades".	105
22 Gráfica "Qué actividades realiza además de las deportivas".	106
23 Gráfica "Otras actividades que realizan".	107
24 Gráfica "Conoces el tipo de actividades que se realizan en un Centro Psicopedagógico".	108
25 Gráfica "Te gustaría que el Centro Deportivo o club integrara actividades académicas a su oferta de servicios".	109
26 Gráfica "Estarías dispues@ a cambiar a tu hij@ a un Club que integre actividades deportivas y académicas".	110
27 Gráfica "Atributos que consideraría para cambiar o inscribir a un Club a su hij@".	111
28 Gráfica "Te parece atractivo el nombre de Mind & Body Care".	112
<b>Capítulo 3. Estrategia de Mercadotecnia y Comercialización.</b>	<b>117</b>
29 Modelo 4 P's Mc. Carthy.	121
30 Modelo de Servicios Mind & Body Care.	125
31 Evaluación Psicopedagógica.	127
32 Terapia Psicopedagógica.	130
33 Técnicas de Estudio y Aprendizaje.	132
34 Evaluación Académica.	135
35 Club de Tareas.	136
36 Clase Natación Mama-Bebe.	139
37 Clase Natación Particular.	140
38 Clase Natación Grupal.	142
39 Plan Nutricional.	143
40 Ubicación Centro Mind & Body Care.	147
41 Valor del mercado Online en México.	153
42 Acciones de Mercadotecnia Digital.	154
<b>Capítulo 4. Descripción de la Empresa.</b>	<b>156</b>
43 Modelo Canvas.	165
44 Modelo Canvas Mind & Body Care.	166
<b>Capítulo 5. Plan de Producción, Organización y Administración.</b>	<b>171</b>
45 Organigrama Mind & Body Care	178



**Justificación.**

El objetivo de este plan de negocios es buscar el bienestar de los niños que integran nuestra sociedad ya que posteriormente se convertirán en las personas que dirigen nuestro país, nuestras empresas y finalmente serán un modelo o ejemplo para otros individuos.

En mi parecer, para que exista un bienestar del niño, deberá de existir una armonía en todas aquellas variables que influyen de manera directa o indirecta sobre él, por lo tanto nos hacemos la pregunta ¿Qué es el bienestar? ¿Por qué buscar el bienestar del niño? ¿Cómo se puede lograr? Al contestar estas preguntas es donde realizamos el planteamiento de este plan de negocios, el cual tiene como objetivo ser un Centro Preventivo y en todo caso correctivo para los niños dentro la ciudad de Guadalajara y posteriormente replicarse dentro de la Zona Metropolitana, el cual se logrará por medio de alianzas comerciales con Instituciones Educativas privadas y del sector público, en el

cual se ofrecerá un servicio de acuerdo a las necesidades del niño fusionando actividades físicas, desarrollo de habilidades cognitivas, hábitos de estudio, terapias psicopedagógicas y un guía nutricional. Todo esto en un espacio denominado Mind & Body Care con la finalidad de ayudar a los niños a encontrar el equilibrio entre sus componentes Biopsicosociales.<sup>1</sup>

Sin adentrarnos directamente en algún tipo de investigación o teorías del comportamiento humano, cuando existe una decadencia o falta en alguno de dichos componentes el niño no puede desarrollarse de manera holística lo cual comenzará a afectarlo directamente en su calidad de vida, con las personas que interactúa, en sus estudios y por tal razón en su crecimiento, desarrollo personal y en un futuro profesional.

---

<sup>1</sup> G Engel, *The clinical application of the biopsychosocial model.*, 1980.

## **Introducción.**

En las siguientes páginas se encontrará el plan de negocios de la empresa Mind & Body Care, el cual, es un Centro de Bienestar Integral que tiene como principal objetivo prevenir y corregir problemas en las esferas Biopsicosociales <sup>2</sup> y por tal razón mejorar la calidad de vida de los niños por medio de actividades deportivas, nutricionales, psicopedagógicas, habilidades del aprendizaje e inteligencia para así lograr una integración armónica con la sociedad.

La combinación de estas actividades son el pilar y la base para una sociedad saludable, buscando desde la temprana edad una nueva forma de integrar el concepto de la salud a la vida de las personas. La infancia es una de las etapas más importantes, siendo el pilar de la educación, dicho así es esencial que el niño sea educado y bien dirigido durante esta etapa, por tal razón se formaran los cimientos para inculcar

---

<sup>2</sup> G Engel, *The clinical application of the biopsychosocial model.*, 1980.

una vida saludable generando hábitos y costumbres que desarrollen mayores conexiones intracraneales, favoreciendo su desarrollo físico y mental.

El plan de negocio pretende apoyar a todos aquellos niños que pertenecen a instituciones públicas y privadas a mejorar su salud, hábitos de estudio y métodos de aprendizaje y adentrarlos a la sociedad con la mayor cantidad de habilidades para poder aspirar un mejor porvenir y por consecuencia lograr su bienestar. A su vez, se pretende que con el estímulo y trabajo en las esferas que rodean a la persona, se logre tener niños más capaces, con mayor juicio, mejor salud y en un futuro tener menores gastos en lo que a salud pública, personas más capacitadas para integrarse a la vida laboral y por tal razón tener una sociedad más justa, equitativa, responsable con los demás y el medio ambiente.

## **Capítulo 1. Análisis de la Industria.**

El capítulo de análisis de la industria lo he considerado como uno de los más importantes para el desarrollo de esta tesis que tiene como objetivo relatar un plan de Negocios para una empresa que se llama Mind & Body Care.

Uno de los factores que propiciaron esta idea son los problemas de aprendizaje que presentan actualmente los niños de nuestra sociedad, muchos de los cuáles se consideran ya enfermedades y se hacen estimados de gastos públicos que tienen los gobiernos de algunos países del mundo para la corrección de dichas barreras del aprendizaje y que en algunos casos se torna trastornos.

El diseño de este proyecto de tesis pretende ser más una propuesta correctiva por medio de la oferta de servicios, con la finalidad de evitar los gastos derivados de las enfermedades como el TDAH en los niños, en algunos casos los gastos son absorbidos por la familia del pequeño y en otros casos por parte del gobierno, así pues



pretendemos disminuir esos gastos y poder apoyar a la población infantil en la solución de problemas de aprendizaje, en la mejora de su nivel académico y por ende incrementar su calidad de vida.

Este capítulo hace referencia a las nuevas reformas educativas que pretende aplicar el gobierno federal, aunque en mi punto de vista ésta busca tener un panorama general del desarrollo de los alumnos por bimestre, en donde los profesores deben ocupar tiempo valioso de su quehacer docente en el llenado de estos formatos, que dicho sea de paso, no concuerdan con la realidad del colegio ni con sus necesidades pues es un programa centralizado y estandarizado.

Esto aunado a que los maestros no pueden otorgar calificaciones reprobatorias a ningún alumno con la finalidad de que el alumno no deje la escuela por dicho motivo y así el gobierno federal mencionar en sus spots

publicitarios que el porcentaje de alumnos reprobados ha disminuido gracias a la nueva reforma educativa, que el país está en vías de desarrollo y que existe mayor cobertura educativa. Existen algunos colegios de la ciudad de Guadalajara que llevan dobles calificaciones, unas que serán las que presentarán a la SEP donde no se puede reprobado a ningún alumno y la otra boleta de calificación que se maneja de forma interna para realmente evaluar los conocimientos del alumno. Con esto, lo que puedo seguir pensando es que el gobierno de nuestro país no logrará reducir el índice de analfabetismo pues otorga calificaciones infladas a los alumnos.

Esta situación es algo desalentadora para la integración de nuestro proyecto a nivel de una concesión con el gobierno federal, pero sigue siendo un proyecto tentador para todas familias que tenga niños y realmente pretendan tener un crecimiento y desarrollo académico de calidad.

En este capítulo también enfatizamos los servicios que actualmente ofrecen colegios de tiempo completo, escuelas del gobierno federal, centros psicopedagógicos, así como empresas que se dediquen al servicio de natación dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara y que tarde o temprano pueden servir para realizar un estudio comparativo de su oferta de servicio y la oferta de servicio que busca ofrecer el Centro Psicopedagógico Mind & Body Care.

### **1.1 Tipos de problemas de aprendizaje.**

Para conocer la industria a la cual pretende pertenecer la empresa Mind & Body Care es primordial conocer la terminología o conceptos del significado de los problemas de aprendizaje que tienen mayor presencia en los niños de nuestro país.

Los problemas de aprendizaje son un conjunto de alteraciones que se manifiestan en personas de cualquier edad, aunque nosotros

primordialmente nos centraremos en los niños que tengan una edad entre los 4 y los 14 años. Priorizamos con niños de dicha edad porque es el periodo en que se generan la mayor parte de hábitos, y mayo plasticidad cerebral se tiene por esto, si existe la presencia de alguna alteración o problema de aprendizaje es más fácil de corregir o de intervenir y los resultados tienden a ser positivos.

La realización de este proyecto sugiere ser atractivo cuando se analizan y cuantifican los gastos que tienen los gobiernos a nivel mundial al intervenir con estrategias desde el sector salud; tanto preventiva como correctiva para estos problemas o barreras del aprendizaje que día a día se convierten en un factor amenazante en la mayoría de las comunidades educativas. Dicho esto, en países desarrollados como Estados Unidos de América, Alemania, entre otros, promueven una serie de evaluaciones a niños en edad preescolar para determinar una

posible tendencia a presentar estos trastornos que más tarde podrían limitar o influir en su rendimiento académico, adquisición de una autoestima sólido y desarrollo social adecuado. De acuerdo con las estadísticas, los problemas de aprendizaje afectan a un 15% de los niños en edad escolar.

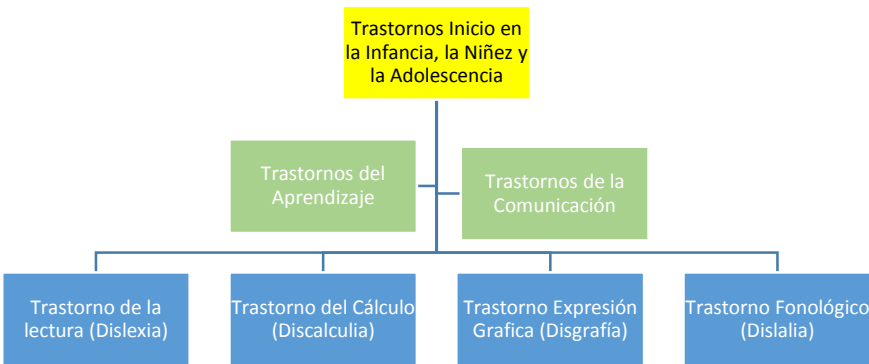
Las teorías sobre los problemas de aprendizaje dicen que están relacionados directamente con alguna falla del sistema nervioso central que afecta la recepción, procesamiento y comunicación de la información.

Los problemas de aprendizaje son un retardo general de todo el proceso de aprendizaje causado por la inmadurez en el área cognitiva o verbal, caracterizado por la lentitud, desinterés y deficiencia en la atención y concentración y que provocan disminución en el ritmo de

aprendizaje y afectan el rendimiento global.<sup>3</sup>

Los problemas más comunes en los niños se presentan en la adquisición y utilización del lenguaje, la lectura, la escritura, las habilidades matemáticas y el razonamiento y en la forma de socialización.

En la siguiente imagen 1, se ejemplifica la relación entre dichos problemas.



**Imagen 1. Trastornos que se presentan en la Infancia**

Fuente: Elaboración Propia

---

<sup>3</sup> Carmen Espinoza Melo and Ivan R. Sanchez Soto, “Aprendizaje basado en problemas para enseñar y aprender.,” 2014.

Dificultad a la hora de leer: se presenta cuando la persona tiene carencias para poder leer un texto, falta de ritmo, arrastran la voz o existe silencio repetido por falta de concentración, omiten o inventan silabas, no logran pronunciar silabas trabadas, invierten letras, etcétera.

Dificultades en pensamiento lógico matemático: invierten números, no reconocen las cifras, tienen dificultades para realizar operaciones básicas, no saben leer los números, etcétera.

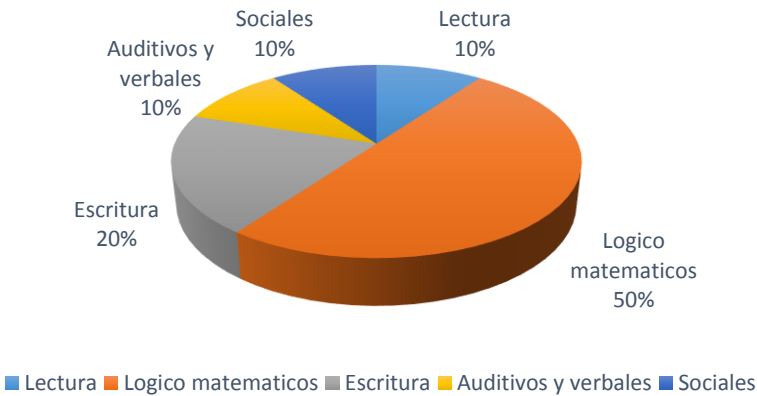
Dificultad para escribir: omisión, sustitución, inversión en las letras, transposición de las letras, mezcla de silabas y letras, separación de letras y silabas.

Dificultad auditiva o verbal: se presenta cuando el niño tiene dificultad para distinguir y discriminar sonidos silábicos o del medio ambiente, pronuncia mal las palabras, no puede seguir más de un instrucción a la vez.

Dificultades sociales: niños con baja autoestima, hiperactividad y atención. Es de suma

importancia la autoestima que siente, y la calidad de vida, entendiéndose por calidad de vida el tipo de alimentación que tiene, el descanso, el cariño de su familia y por último cómo puede interrelacionarse con la sociedad. De acuerdo con las anteriores dificultades, un análisis de campo realizado en la ciudad de Guadalajara durante el año 2013, nos proporcionó la siguiente estadística. Imagen 2.

### **Dificultades encontradas en Infantes de 5 a 15 años**



**Imagen 2. Dificultades Encontradas en Infantes 5 a 15 años.**

Fuente: Estudio de campo, elaboración propia año 2013



Los problemas o dificultades académicas pueden ser ocasionados por diferentes factores, algunos de ellos pueden ser que el niño los presente desde el momento en que nace o en su defecto por situaciones o problemas que le afectaron directa o indirectamente en alguna etapa de la niñez.

Los factores más comunes son:

Neuropsicológicos: son alteraciones que afectan directamente a la percepción, al pensamiento, la atención, la psicomotricidad, la orientación en el espacio, la lateralidad.

Biológicos: los factores biológicos se pueden dividir en dos ramas, la primera de ella son problemas hereditarios como asma, autismo, esquizofrenia, epilepsia, etcétera. La segunda rama son problemas de salud que el niño adquiere en el transcurso de su vida como la desnutrición, intoxicaciones, traumatismos cerebrales a causa de un golpe o lesión.

Psicológicos: dichos factores pueden tener dos vertientes principales, la primera; son problemas de motivación, la segunda; todas aquellas condiciones emocionales como un divorcio, la muerte de un familiar cercano, el autoestima, maltrato familiar, angustia, estrés, etcétera. Socioculturales: serán aquellos componentes que generan alteraciones en el interior de la familia como la sobreprotección, recursos económicos y el otro factor de suma importancia son situaciones escolares como puede ser los métodos de enseñanza o maltrato escolar hoy conocido como bullying.

Enfermedades específicas: son todas aquellas enfermedades que en su generalidad se presentan desde el nacimiento o dentro de los primeros 4 años de vida del niño como lo son el TDAH, retrasos mentales, autismo, inteligencia limítrofe, parálisis cerebrales, déficit auditivo, visual, etcétera.

## **1.2 Porcentaje de Niños con Problemas de Aprendizaje en los Estados Unidos de Norteamérica (EUA), Países de la Comunidad Europea y México.**

En esta sección del Análisis de la Industria se estudia el porcentaje de niños que presenta algún problema de aprendizaje en los EUA, en algunos países de la comunidad Europea y en nuestro país, a su vez se pretende cuantificar el gasto aproximado que tiene los gobiernos de cada uno de los países anteriormente mencionados, buscando generar un foco de atención en nuestro proyecto que pretende ser centro preventivo y correctivo por medio de la aplicación de terapias psicopedagógicas y deportivas, en lugar de la utilización de medicamentos.

El Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH) es un trastorno del desarrollo neurológico infantil que se caracteriza por la presencia persistente de inatención,

hiperactividad e impulsividad (Bará-Jiménez, Vicuña, Pineda & Henao, 2003). Se inicia en la infancia y sus manifestaciones deben presentarse antes de los siete años de edad, en más de un contexto (casa, escuela, etc.), durante un período superior a los seis meses, y deben interferir con las actividades sociales, personales y académicas del niño o niña (Martínez-León, 2006). <sup>4</sup>

Centramos gran parte de nuestra investigación al trastorno por TDAH porque al ser una enfermedad, el proceso para la identificación y seguimiento de un niño con tal enfermedad en algunas ocasiones resulta deficiente o puede ser tardío. Nuestro proyecto tiene como meta realizar un cambio en el proceso de detección y en la metodología de tratamiento con la finalidad de tener diagnósticos más precisos, en menor

---

<sup>4</sup> Rocio Gonzalez et al., “Estilos parentales en niños y niñas con TDAH,” in *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 12, núm. 1, may de 2013, 141–158.

tiempo, y por tal razón obtener mejores resultados, aunque dependiendo del nivel o situación que presente el niño será el esquema que se utilice para la intervención.

El proceso que comúnmente es utilizado en centros escolares, es de la siguiente manera:

1. Se realiza observación de manera empírica de una conducta o conductas anormales a lo esperado en los niños conforme a su edad, preferentemente que las conductas se presente en más de dos lugares que el niño frecuente constantemente como lo puede ser en casa, en la escuela o en la sociedad.
2. Al encontrar conductas adversas a su desarrollo, el niño se deriva a un despacho psicopedagógico para una evaluación.
3. Se realiza una entrevista con el menor y con los padres de familia, la evaluación consiste en la aplicación de un

cuestionario interno del centro para obtener mayor información de la problemática.

4. El centro Psicopedagógico analiza la información obtenida de la encuesta.
5. Si el resultado de las pruebas arrojan un problema o alteración evidente, se aplica una batería de pruebas estandarizadas que dependerán de la edad del niño y lo que se pretende encontrar.
6. Una vez realizado el análisis de las pruebas, se hace el diagnóstico donde se identifica la madurez cognitiva del niño.
7. Se realiza una planeación de terapias e intervenciones con especialistas con la finalidad disminuir o erradicar las dificultades de aprendizaje o problema cognitivo.
8. En caso que la evolución del niño no sea satisfactoria y se encuentre alguna

deficiencia a nivel cerebral, se pide la evaluación de un neurólogo.

9. El neurólogo realizará una tomografía en la cual evaluará las condiciones del niño conforme a los resultados obtenidos en el estudio.
10. Si el resultado es negativo, entendiéndose por negativo la identificación de algún tipo de patología o enfermedad, que generalmente es el denominado TDAH, se procede a dosificar algún tipo de medicamento que disminuya la alteración del niño y provoque tener una mayor atención, concentración y retención.
11. El médico deberá informar al centro escolar al que pertenece el niño sobre el medicamento y dosis que el paciente está llevando para evaluar su comportamiento y rendimiento.

El desarrollo de este proyecto se basa primordialmente en los puntos 1 al 7 del proceso anteriormente descrito, con lo que se pretende tener un rápido diagnóstico del menor y una intervención temprana basada en terapias psicopedagógicas y deportivas con la intención de nunca tener la intervención de un neurólogo, los gastos de los estudios médicos y por último no medicar al pequeño y los gastos derivados de lo mismo.

Tan solo en los Estados Unidos de Norteamérica, la Asociación Americana de Psiquiatría indica que el 5 % de los niños con una edad entre los 4 y los 17 años presentan la enfermedad TDAH, aunque muestras de su población se ha calculado niveles más altos que van del 10% al 15%.

Una perspectiva histórica indica un incremento en diagnósticos de TDAH en niños entre los 4 y los 17 años de edad.



El incremento del porcentaje entre cada uno de los años pareciera no ser tan representativo, sin embargo vale la pena recalcar que el 11% del año 2011 representa un total de 6.4 millones de niños que ya han recibido un diagnóstico del TDAH. <sup>5</sup> Imagen 3.

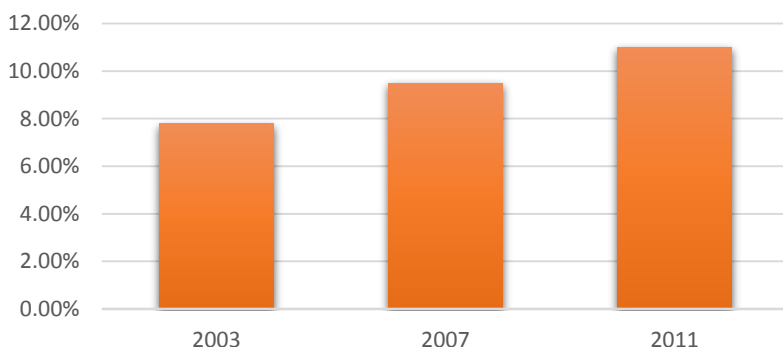
Tan solo en el año 2000 en Estados Unidos, el costo asociado por problemas de TDAH ascendió a un total \$31,600 millones de dólares de acuerdo con el Departamento de Salud y Servicios Sociales de los Estados Unidos (HHS), de este total, \$1,600 millones de dólares fueron para el tratamiento de los pacientes, \$12,100 millones para los costos por cuidados médicos para personas con el TDAH, \$14,200 millones referente a los costos por cuidados médicos de familiares de personas con el TDAH y \$3,700 millones por pérdidas de producción

---

<sup>5</sup> American Psychiatric Association, Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales, Asociación Americana de Psiquiatría, Washington, 2000.

laboral de adultos con problemas o síntomas del TDAH.<sup>6</sup>

### **% de Niños entre 4 y 17 años con TDAH en EUA**



**Imagen 3. Porcentaje de Niños con TDAH en EUA**

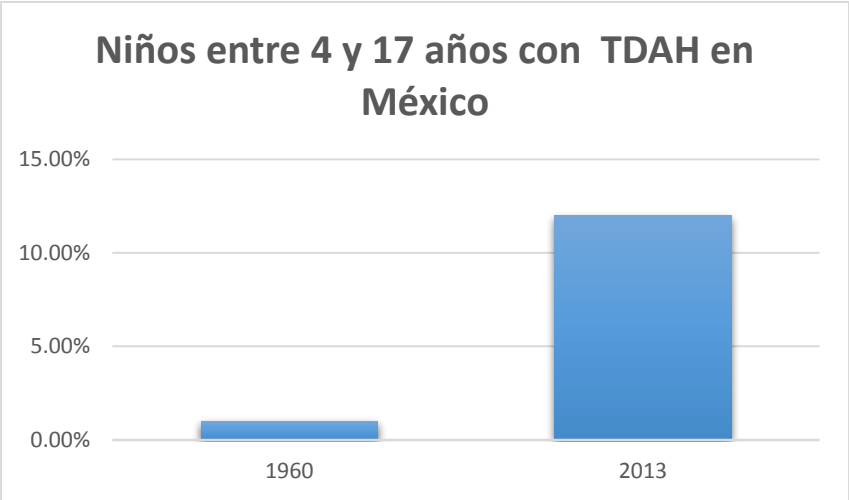
Fuente: American Psychiatric Association.

En nuestro país la situación no es muy alentadora en cuanto a la cantidad de niños que presenta este tipo de trastorno y ya se considera este padecimiento como un problema de salud pública.

---

<sup>6</sup> Ibid.

En México se ha incrementado considerablemente en los últimos años. En la década de los 50, uno de cada 10 mil niños presentaba esta enfermedad, y hoy lo padece el 12 por ciento del total de la población, según datos de la Facultad de Psicología (FP) de la UNAM.<sup>7</sup> Imagen 4.



**Imagen 4. Porcentaje de Niños con TDAH en México**  
Fuente: Portal Iberoamericano de Marketing Farmacéutico.

<sup>7</sup> Federico Hoth and Juan Carlos Perez Castro, TDAH en México, un problema de salud pública, Portal Iberoamericano de Marketing Farmacéutico, september de 2009.

Un estudio realizado en 2003 en niños y adolescentes entre los 4 y 16 años de la población de la Ciudad de México, la prevalencia de TDAH fue del 5%.<sup>8</sup>

La población infantil de la comunidad Europea y el resto del mundo no está exento de este padecimiento, en Ucrania se reportó una prevalencia del 19.8%, en Islandia, Australia, Italia Suecia y España una prevalencia entre el 2.4% y el 7.5% de los niños.

El gasto farmacéutico en medicación contra el Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) en España se ha multiplicado por cerca de 400 en diez años, al pasar de 9.000 euros anuales en 2001 a más de tres millones y medio en 2011.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Caraveo Medina Mora, "Análisis de la Problemática de la Salud Mental en México," in Epidemiología en el ámbito Internacional, 1997.

<sup>9</sup> ABC.es, "El gasto en medicación para TDAH se ha multiplicado por 400 en diez años," october de 2012.

Un estudio realizado en la Habana Cuba encontró una prevalencia de TDAH de un 7.4%, en Hong Kong del 8.9% y en Colombia del 17.1%.

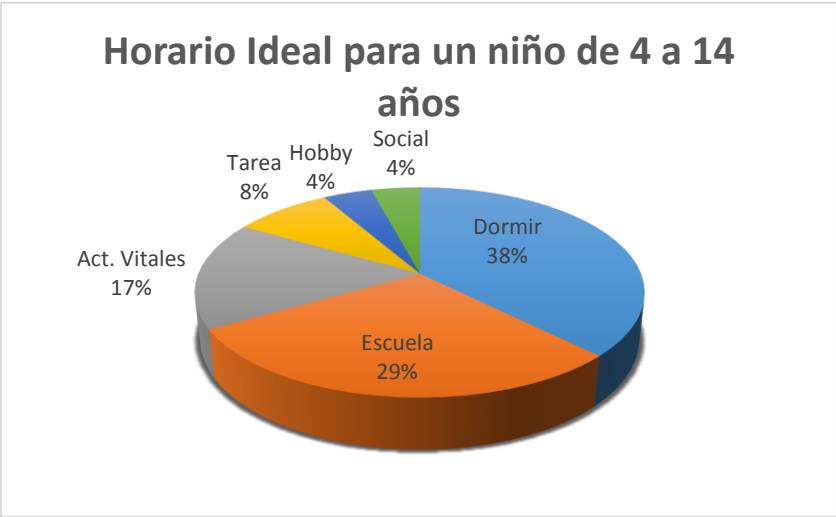
Las anteriores investigaciones y cifras encontradas nos resalta la prevalencia de dicho trastorno en la población infantil a nivel mundial sin importar si la población es rural o urbana, por lo que el desarrollo de este proyecto puede tener un impacto a mayor escala, buscando ser un tratamiento preventivo para éste y otros tipos de problemas de aprendizaje en los niños.

### **1.3 Terapia por medio del deporte.**

Para comenzar a adentrarnos en la fusión y mezcla de la intervención por medio de terapias psicopedagógicas y deportivas, hay que tener presente algunas recomendaciones para los niños, que es la relación de tiempo entre las actividades académicas, deportivas, descanso y sociales.

De las 24 horas del día, un infante con una edad entre los 4 y los 14 años, para tener un horario equilibrado deberá tener la siguiente distribución de tiempo: Imagen 5.

- 9 horas para dormir, esto en un descanso continuo.
- 7 horas para acudir al Colegio o centro educativo.
- 4 horas para actividades vitales como la alimentación, aseo, vestido y traslado.



**Imagen 5. Horario Ideal para un Niño 4 a 14 años**  
Fuente: Elaboración Propia

Hasta este punto tenemos 20 horas del día, en el cual nos restan 4 horas para su culminación y de las cuales se recomienda lo siguiente:

- 2 horas para el trabajo en casa.
- 1 hora para la convivencia social.
- 1 hora para la práctica del hobby preferido.

El proyecto de la compañía Mind & Body Care tiene como meta estar presente en la vida del niño en aproximadamente el 50% del horario diario, cómo se puede lograr:

- El niño tendrá el máximo aprovechamiento de las clases en su centro de estudio gracias a las terapias psicopedagógicas aplicadas en el centro Mind & Body Care.
- Teniendo un club de tareas en el centro Mind & Body Care, en el cual tiene acceso a asesorías académicas con personal altamente calificado, mismo que

ayudará a complementar la información obtenida en la escuela y así lograr una mayor retención del conocimiento.

- Y por último, realizando actividad física en el centro Mind & Body Care, donde se ofrecerán actividades como la natación, ajedrez, actividades lúdicas con la finalidad de complementar las terapias psicopedagógicas y reforzando la capacidad psicomotriz, intelectual y social gracias a la convivencia con los docentes del centro Mind & Body Care y los compañeros que practican un hobby junto con ellos.

A continuación mostramos en la imagen 6, la estructura del cerebro del niño, el cual nos describe cada uno de los hemisferios, la interrelación que existe entre ellos o debe de existir y cómo es que el centro Mind & Body Care pretende intervenir por medio de la gama de servicios a generar mayores conexiones



entre los hemisferios y que el niño pueda tener un desarrollo más sano.

Es sabido que el cerebro se compone de dos hemisferios conectados por una especie de puente llamado cuerpo calloso, en donde se generan conexiones cerebrales mediante la sinapsis de las neuronas.

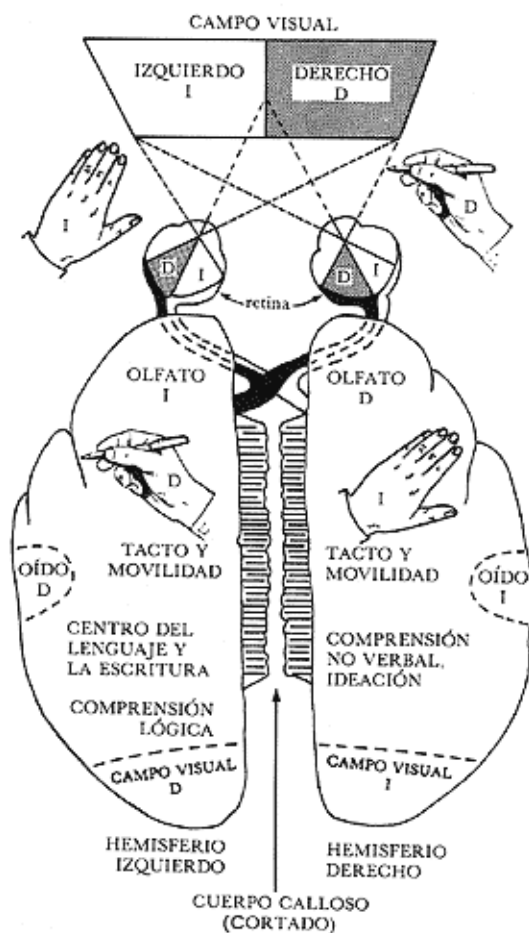
Este proceso se realiza desde el embarazo, y una vez nacido el niño generará sus propias conexiones, mediante el uso de las partes de su cuerpo, adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades cognitivas, físicas y sociales.

Uno de los procesos que más favorecen a la creación de este puente es realizar actividades de patrón cruzado, debido a que el cerebro se comunica con el resto del cuerpo de manera cruzada, es decir, el lado derecho obedece al hemisferio izquierdo y viceversa.

De ahí que las personas somos diestras o zurdas, por la dominancia de un hemisferio sobre el otro.

Cuando no existe un adecuado cruce a nivel cerebral la persona sugiere varias dificultades motora y cognitivas.

De ahí la importancia de que el alumno gatee, se arrastre, logre marchar, coordine movimientos en natación, etcétera.



**Imagen 6. Estructura Cerebral**

Fuente:

[http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen1/ciencia2/30/html/sec\\_10.html](http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen1/ciencia2/30/html/sec_10.html)

La práctica de la natación permite al niño tener un desarrollo y lateralización mediante el cruce de los hemisferios al darle la posibilidad de moverse tridimensionalmente, con mayor libertad y continuidad de movimientos. Al iniciar los programas de enseñanza de natación, la coordinación de los movimientos optimiza el desplazamiento, control, equilibrio y distancia de una gran riqueza y mayor coordinación motriz.

Se inicia el proceso de socialización y convivencia con otros niños en un ambiente lúdico y recreativo.

Desarrollo del aparato osteomuscular, incrementando el rendimiento muscular, la movilidad y la rapidez.

Desarrolla las habilidades vitales de supervivencia.

Fortalecimiento del sistema cardiorrespiratorio e inmunológico.

La práctica deportiva ayuda al niño a sentirse más seguro, se desarrolla la disciplina por lo que le da seguridad e independencia.

Se aumenta el desarrollo cognitivo, los niños que practican un deporte poseen una mayor percepción del mundo, el agua específicamente estimula la capacidad de juego del niño repercutiendo en aprendizajes futuros.

Ayuda a la movilidad de la caja torácica: la presión del agua sobre la caja torácica ayuda a la potenciación de la musculatura respiratoria.

Mejora la movilidad intestinal e incrementa el apetito.

Ayuda a conseguir un correcto esquema corporal ya que el factor hidrocínético del agua provoca una mejora de la propiocepción, coordinación y equilibrio.

#### **1.4 Nuevas reformas educativas.**

El pasado martes 11 de diciembre del 2013 fue presentada por el titular del Poder Ejecutivo

Federal, Enrique Peña Nieto, una de las reformas más esperadas en México desde hace décadas, la reforma educativa. Este proyecto de decretó, que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de educación, contempla elementos que podrían marcar un antes y un después para el desarrollo económico, social y político de este país.

La nueva reforma pretende incrementar la cobertura educativa en infantes que van de los 5 a los 14 años y también el gobierno federal busca elevar el índice de eficiencia terminal en todos los niveles de enseñanza, aunque el modelo de aplicación no es el correcto en mi punto de vista, es entonces el argumento utilizado para informar a la población de nuestro país sobre crecimiento en materia educativa.

La nueva reforma educativa tiene 5 pilares:

1. Se pretende crear el Sistema de Servicio Profesional Docente, el cual genera

concurso para el ingreso de nuevos maestros y la promoción para obtener cargos directivos y de supervisión. Los criterios para determinar la promoción, dependerán directamente del mérito y la preparación de cada maestros y no como se hace hoy en día, por medio del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), mismo que determina plazas, salarios, cargos, etcétera.

2. Se busca que la evaluación a los maestros no sea voluntaria, sino obligatoria magisterial, en primer lugar, no sea potestativa o voluntaria, sino obligatoria. En caso que un maestro repruebe la evaluación deberá de irse. Hay que recordar que en la última evaluación nacional reprobó el 75 por ciento de los maestros.
3. Crear escuelas dignas y escuelas de tiempo completo con criterios de calidad,

equidad y autonomía, se pretende dar a cada escuela los medios necesarios para que cada director haga mejoras en las instalaciones, materiales didácticos y equipe la escuela.

4. Se crea el Sistema de Información y Gestión Educativa. Éste tiene como propósito realizar un censo de escuelas, profesores y alumnos.
5. Poner a la venta exclusivamente alimentos nutritivos y prohibir la comida que no favorezca a la salud de los estudiantes. Además se prohíbe la venta de comida chatarra.

Al ser estos los pilares de la nueva reforma educativa no encuentro ningún punto donde se haga énfasis en la detección de niños con problemas académicos, el punto tres es quizá uno de los puntos que mayor injerencia tenga sobre la realización de este proyecto de tesis, al ofrecer un horario de tiempo completo para



todos aquellos niños que sus padres trabajan y no pueden atenderlos a partir del horario habitual de salida de la escuela. En el siguiente punto del capítulo del Análisis del Mercado, se evalúa a escuelas privadas sobre la oferta de servicios que tiene en horario extendido y en el caso de la propuesta de la reforma educativa para escuelas federales, el objetivo es muy parecido y no existe un valor agregado.

### **1.5 Productos o Servicios sustitutos que se ofrecen en la Zona Metropolitana de Guadalajara.**

La intención de este apartado del capítulo de Análisis de la Industria, es tener conocimiento de los servicios que ofrecen escuelas públicas y privadas en la zona metropolitana de Guadalajara, así como empresas de servicios que ofrezcan clases extracurriculares y deportivas.

- Instituto de Ciencias: su modelo de educación es de inspiración cristiana, cuyo objetivo ideal es formar personas armónicas, competentes y comprometidas con la justicia. Asume la pedagogía Ignaciana, misma que pretende una educación en la libertad y para la libertad, haciendo un esfuerzo constante por superar los niveles de excelencia para formar hombres y mujeres de ciencia y conciencia. Cuenta servicios adicionales como lo son: capilla, enfermería, dos cafeterías, auditorios, laboratorios entre otros. Instalaciones deportivas para natación, fútbol, baloncesto, fútbol rápido, atletismo y rugby. El costo promedio de la educación básica es de \$3,385.00 mensuales.
- Colegio Los Altos: el modelo educativo del colegio está basado en el sentido cristiano de la vida, el respeto por la

dignidad de la persona y su libertad. El modelo pedagógico del Centro Escolar Los Altos está centrado en la educación integral de las alumnas, a través de una formación académica fundamentada en el enfoque por competencias, que tiene como finalidad la integración de los conocimientos, habilidades, valores y virtudes que garanticen la creación de mujeres eficaces y solidarias capaces de construir un sólido proyecto de vida. El modelo pedagógico busca complementarse por medio de actividades deportivas, artísticas, idiomas, robótica y hogar. Cuenta con instalaciones para practicar atletismo, básquetbol, Fútbol y Voleibol. Cuenta con un servicio de preceptorías en las que se le da seguimiento académico a las niñas. El costo promedio de la educación básica es de \$6,570.00 mensuales.

- Colegio Altamira: su modelo educativo está basado en promover el desarrollo de cada miembro de la comunidad educativa, con unos principios que dan sustento a su vida. Una de las características esenciales es la formación cristiana católica. Ofrece educación diferenciada, es un colegio para varones, educación bilingüe y además cuenta con talleres vespertinos como taller de ajedrez, club de tareas y taller de dibujo. El colegio Altamira cuenta con un servicio de preceptorías guiadas por un asesor académico, en la cual se verifica el avance escolar del niño. El costo promedio mensual en educación básica es de \$4,500.00.
- Colegio Cervantes: su modelo educativo es manejado por la congregación de los Hermanos Maristas, busca formar “buenos cristianos y virtuosos

ciudadanos”, que se autodefine como humana, cristiana y profesional en la que todos sus integrantes aprenden y se desarrollan. Busca educar para la vida, cuenta con un club deportivo vespertino sin costo adicional, en el cual se desarrollan actividades como: Ajedrez, basquetbol, danza, futbol, gimnasia, natación. El costo promedio de la educación básica es de \$2,990.00 mensuales.

- Colegio Torreblanca: El Centro Escolar Torreblanca A.C., es una institución educativa que forma parte del Grupo Colmenares, fue fundado en 1985 por un grupo de padres de familia con el propósito de servir a la sociedad, ofreciendo una educación personalizada, integral y coherente entre la familia y el colegio.

Su meta es formar mujeres cristianas

capaces de influir en la sociedad. El modelo educativo está basado en: Aprendizaje Cooperativo, Aprendizaje por proyectos, Educación diferenciada y una Educación personalizada. A su vez cuenta con el servicio de preceptorías que son guiadas por una asesora académica, en la cual se verifica el avance escolar del niño. Cuenta con una academia de hogar en el cual se posicionan los trabajos del hogar como la base de la dignidad de las personas, haciendo consciente a las alumnas de la necesidad que tiene la mujer actual, de contar con las habilidades y conocimientos necesarios para atender adecuadamente su familia, al mismo tiempo que desempeña otro tipo de trabajo profesional. Las actividades After School que ofrece son los siguientes: Básquetbol, Vóleibol, Atletismo, Teatro,

Grupo de baile y jazz. El costo promedio de la educación básica es de \$4,500.00 mensuales.

A partir de este punto se realizará un análisis de empresas que ofrecen el servicio de consultoría Psicopedagógica.

- Centro Psicoeducativo Paulo Freire: promueve y fomenta una sociedad incluyente, una cultura de respeto y trato digno hacia las personas con discapacidad y sus familias con total aceptación a la diversidad y sus diferencias. “Trabajar por una sola Sociedad”. Ofrece el servicio de enseñanza para alumnos con diferentes discapacidades, se cuenta con profesionistas especializados en algún área de educación especial. El programa de trabajo se complementa con educación musical, artística y

deportiva, además de sus clases de psicomotricidad ayudando al desarrollo de sus competencias intelectuales. Los servicios adicionales que ofrece el Centro Psicoeducativo Freire A.C son: Evaluaciones psicopedagógicas, Terapia psicopedagógicas, Escuela de Padres, Capacitación y Actualización de maestros.

- Centro de Aprendizaje: Ofrece el servicio de asesoría, tratamiento y corrección a niños y adultos con problemas de aprendizaje que poseen el estilo disléxico de aprender: visual/espacial. Los programas que ofrecen buscan corregir dificultades en lectura, escritura, desorientaciones, déficit de atención, hiperactividad, dificultad en matemáticas. Los programas consisten en 30 horas intensivas individualizadas,



posteriormente se capacita a los padres de familia para que ellos puedan dar el seguimiento desde casa.

- Chabban: es un centro Educativo y de Capacitación Pedagógica para niños y niñas de 9 a 12 años. Es un espacio educativo y cultural donde las personas encuentran un área formativa, pedagógica, ilustrativa y de vanguardia donde satisfacer su búsqueda para un crecimiento personal y profesional. Desarrolla la inteligencia musical. Expande la imaginación y la creatividad. Desarrolla la capacidad psicomotora. A su vez ofrece un taller de pintura que ayuda al desarrollo de las habilidades del pensamiento que promueven la sensibilidad y el sentido estético que llevan a la comprensión de las manifestaciones artísticas, valorarlas, emocionarse y disfrutarlas.

- KIDÖÜ LEARNING CENTER: es un centro de Desarrollo Infantil y Ludoteca, que brinda a los alumnos estrategias que beneficien el desarrollo de sus habilidades, útiles para favorecer y reforzar su autoestima, manejo de emociones y actitud de liderazgo en su desarrollo personal y desenvolvimiento social, haciendo del aprendizaje una experiencia realmente divertida y significativa. Cuenta con talleres de Estimulación Temprana creatividad, arte con plastilina, psicomotricidad y ludoteca. Los talleres de Apoyo Escolar: Clases de Inglés, francés y Lectoescritura, Club de Tareas y Regularizaciones, Terapia de Lenguaje, Emocional y Actitudinal.
- Marometas: es un centro que ofrece talleres de psicomotricidad para niños a partir de los 8 meses hasta los 9 años.

Estos talleres son recomendados para los niños que presentan alteraciones en su desarrollo como pueden ser: hiperactividad, agresividad, falta de atención, inhibición, temores excesivos, problemas de lenguaje, de relación, baja tolerancia a la frustración, entre otras. Los beneficios de estos talleres son: dominio de conciencia y corporal, ubicación de tiempo y espacio, control postural, equilibrio, coordinación, comunicación y socialización con otros niños y adultos, fortalecimiento del autoestima, una mejoría en los niveles de tolerancia a la frustración, desarrollo cognoscitivo y del lenguaje, preparación para los aprendizajes escolares básicos. El costo de la inscripción es de \$300 pesos y mensualidades desde \$450.00 pesos.

- **Alas para Volar:** Es un gabinete pedagógico en el cual se realizan en primera instancia una evaluación holística del alumno, para detectar las áreas de mejora, y otorgar una intervención, coordinados con los papás y escuela. Mediante actividades académicas, lúdicas y apoyos psicológicos según sea necesario. Cuenta con el apoyo de diversos especialistas que acompañan todos los procesos, como: neurólogos, terapeutas, homeópatas, musicoterapeutas. Dirigido a personas en etapa preescolar, escolar, secundaria, preparatoria y universidad, de un estrato social medio- medio alto, interesados en la mejora continua de sí mismos. Trabaja en coordinación con los Colegios y Escuelas de las que proviene el interesado. Al ser un

gabinete de evaluación e intervención, se parte del problema del alumno, por lo que no existen cursos estructurados como curricula. Sin embargo, hay archivos completos sobre cada tema posible a revisar, por ejemplo, una deficiencia en matemáticas; existen ejercicios, formularios, exámenes rápidos sobre cada tema (suma, resta, fracciones, ecuaciones.) Estos cursos se encuentran al alcance de los profesores, y de los alumnos. El progreso de los alumnos se realiza con observaciones diarias y registro anecdótico, al cabo de unos meses se les aplica una evaluación integral para detectar cuantitativa y cualitativamente los avances. En el día a día, se proporcionan exámenes, que son manejados como ejercicios de repaso, ya que no tienen calificación alguna.

Dicho material es acompañado de diversos juegos, todo creado por el personal del mismo centro. No tiene costo de inscripción, los costos de las clases de regularización son como promedio de \$190.00, las terapias psicopedagógicas un costo \$250.00 y la evaluación un costo de \$400.00 por hora.

Y por último realizamos un análisis de empresas que ofrecen el servicio de natación y actividad física.

- YMCA: es un Centro acuático con el respaldo de 76 años de experiencia en la sociedad tapatía, ofrece los siguientes servicios: Alberca y chapoteadero techado, agua templada, vestidores y regaderas individuales, sauna y jacuzzi, instructores especializados, cupo limitado por grupo, personal médico en

horario de consulta, cafetería y ludoteca gratis. Las clases que se ofrecen son: clase de natación para niños, adultos, gimnasia acuática, nado sincronizado. El costo promedio de la mensualidad de los servicios que ofrece es de \$1,740.00. La inscripción es de \$550.00 por todo un año.

- Carril 4: Es un nuevo concepto en acondicionamiento físico; tomando la práctica de la natación como estandarte de un desarrollo integral, corporal y mental. Ofrece clases para atletas de alto rendimiento, niños, jóvenes y adultos. Cuenta con instalaciones de primer nivel, alberca olímpica (50 x 25 metros), alberca para rehabilitación con rampa para acceso con silla de ruedas. Actividades adicionales: gimnasio, spinning, pista de atletismo, zona fitness, nutrición, terapias de rehabilitación

física, casilleros, toallas, regaderas, cafetería, Aguashop y estacionamiento con vigilancia. El costo promedio de las clases de natación es de \$1,130.00. las actividades adicionales, tienen un costo adicional. El costo de la inscripción anual es de \$1,540.00 y se tiene que pagar un seguro anual de \$120.00 pesos.

- Acquatix By Speedo: Es un Centro Acuático diseñado especialmente para la práctica de la natación teniendo como objetivo primordial un desarrollo físico integral, corporal y mental. Ofrece clases para atletas de alto rendimiento, niños, jóvenes y adultos y adultos mayores. Cuenta con instalaciones de primer nivel, alberca semiolímpica (25 x 12.5 metros), clorada con sal de mar y temperatura promedio de 30 grados centígrados. Cuenta con actividades adicionales: como lo son gimnasio y asesorías en



nutrición. Los servicios complementarios son: regaderas y vestidores individuales, casilleros, tienda artículos de natación, y valet parking y vigilancia en todas las instalaciones. El costo promedio de las clases de natación es de \$880.00 pesos mensuales. El costo de la inscripción es de \$1,100.00 anuales incluyendo la credencial.

Al terminar este estudio de los servicios que ofrecen algunos de los mejores colegios de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) con referencia a las actividades (after school), Centros Psicopedagógicos y Centros Deportivos, podemos mencionar que cada uno de ellos maneja diferentes productos o servicios.

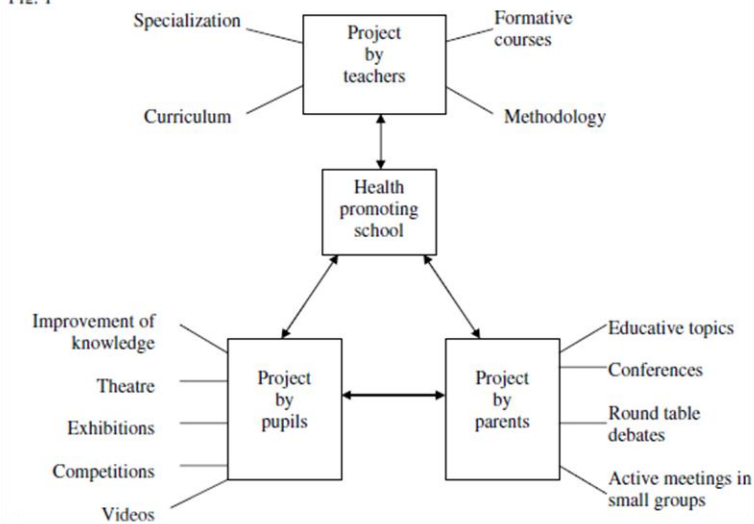
Cuantificando la información anterior, podemos tener un conocimiento aproximado del gasto que tiene una familia en la (ZMG) derivado del egreso del servicio de un Centro Educativo, de

la inversión en regularización de un Centro Psicopedagógico y de un Centro Deportivo. Cuantificando un costo promedio de la combinación de los 3 servicios, nos da un aforo aproximado de los \$7,145.00 pesos mensuales por niño.

Para terminar con este análisis de la industria cabe resaltar la gran labor que los países de la comunidad Europea en lo que respecta al modelo educativo para niños de educación formativa inicial (4 a los 15 años), el modelo se describe en el siguiente diagrama, es importante mencionar que el modelo educativo en algunas

escuelas privadas se asemeja al modelo Europeo, en breve explico la razón. Imagen 7.

Fig. 1



### Imagen 7. Modelo Educativo Europeo

Fuente: Cheshlarov Mitko et al., Health Promoting Schools, International Union for Health Promotion and Education, november de 2011.

El modelo educativo Europeo pretende realizar una formación integral de los niños, complementando una educación física-motora, nutricional y cognitiva con unos buenos cimientos, ya que esto será la base de la Salud

de la población. Al centro del diagrama se encuentra lo que llamamos una Escuela Promotora de Salud, de la cual se desprenden tres ramas importantes, el proyecto para los maestros requiere de una especialización en cada una de las áreas que comprende el centro educativo o escuela, así como tener cursos formativos y de capacitación e incrementar su currículo. El proyecto para los alumnos pretende fomentar el crecimiento individual del conocimiento, mayor investigación personal y un modelo basado por competencias. La última rama les corresponde a los padres de familia, que deben de involucrarse en el desarrollo de los niños, se les capacitará en temas educativos, se harán pequeñas juntas guiadas por maestros en conjunto con otros padres de familia para debatir problemas y soluciones respecto a la situación académica y, formativa. Es un modelo muy ambicioso y se pretende que

los resultados comiencen a darse en no mayor a 5 años a partir de su implementación.

Si analizamos el modelo educativo de la Comunidad Europea, tiene bastante parecido a lo que pretenden implementar algunos colegios privados en nuestro país al comenzar a integrar a tres entidades fundamentales en la educación del niño como lo son: Centro Educativo, los padres de familia y el mismo niño.

## **Capítulo 2. Análisis de Mercado.**

## **2.1 Antecedentes.**

La presente investigación de mercado se realiza con la finalidad de conocer los servicios que actualmente ofrecen centros deportivos y psicopedagógicos en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

La información que se obtenga por parte de la investigación cualitativa y cuantitativa se tomara como marco referencial para la integración de un centro Psico-deportivo en algún punto de la Zona Metropolitana de Guadalajara.

## **2.2 Metodología.**

De acuerdo con el planteamiento para la elaboración de este proyecto, se realizará inicialmente un análisis de la población de México, cuántas de esas personas están en el rango de edad entre los 0 y los 14 años, teniendo en consideración cuántos niños con estas edades viven dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara (específicamente

en los municipios de Guadalajara y Zapopan) y finalmente el nivel socioeconómico al que pertenecen de acuerdo a la clasificación que tiene la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado (AMAI).

Una vez obtenida esta información pasaremos a realizar una extrapolación de datos entre las edades de los niños y el porcentaje de la población de ambos municipios conforme a la clasificación de los niveles socioeconómicos del AMAI.

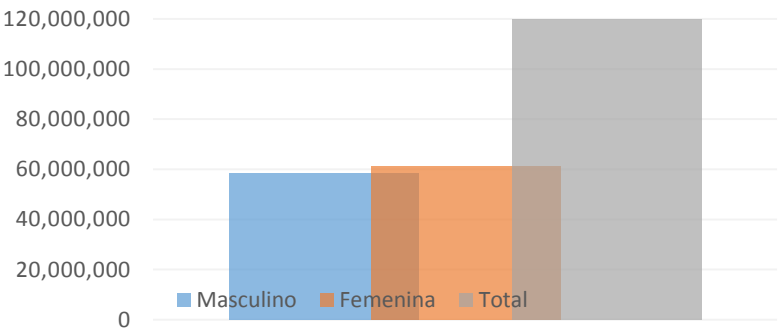
Para culminar con nuestro análisis se realizó una encuesta de opinión abierta, que proporciona información positiva y negativa sobre el servicio que ofrecen centros deportivos y psicopedagógicos que son competencia directa de la empresa Mind & Body Care. La información obtenida sirve para identificar las fortalezas y debilidades que presenta los prestadores de servicios que están operando actualmente en el mercado.



### 2.3 Población de nuestro país.

Para la elaboración y planeación del proyecto de Mind & Body Care, es necesario tener conocimiento del tamaño de la población de nuestro país (Imagen 8) y específicamente la cantidad de niños que existen en él.

Población de México 2014



**Imagen 8. Población México 2014**

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida de la CONAPO, 2-Oct-14

Población total	119,713,203	100%
Población masculina	58,435,900	48.81%
Población femenina	61,277,304	51.19%
Población total de 0 a 14 años	33,524,563	100.00%
Población masculina de 0 a 14 años	17,129,193	51.09%
Población femenina de 0 a 14 años	16,395,370	48.91%

**Tabla 1. Población México 2014**

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida de la CONAPO, 2-Oct-14

De acuerdo con el Consejo Nacional de Población en el reporte de Indicadores Demográficos se obtiene la siguiente información para el año 2014. La población total de nuestro país es de un poco más de 119 millones de personas, de los cuales aproximadamente un 28% de la población total tienen una edad entre los 0 a los 14 años siendo específicamente la edad de las personas que buscará atender directamente el proyecto de Mind & Body Care. El siguiente paso es hacer la identificación de la cantidad de niños con esa

edad que viven dentro de los municipios de Guadalajara y Zapopan.

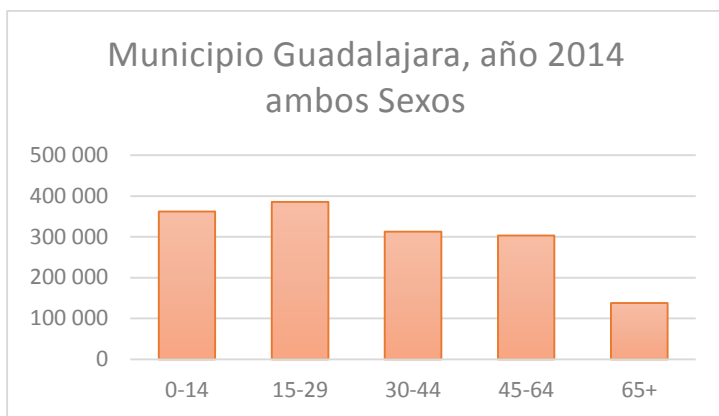
## 2.4 Población de los Municipios de Guadalajara y Zapopan

La tabla 2, describe los rangos de edades de la población del municipio de Guadalajara en el año 2014.

Grupos de Edad	# Habitantes
0-14	361,821
15-29	385,843
30-44	312,377
45-64	303,080
65+	137,699
<b>Total</b>	<b>1,500,821</b>

**Tabla 2. Número de personas y edades en el municipio de Guadalajara, Jalisco.**

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida de la CONAPO, 2-Oct-14



**Imagen 9. Grafico Número de Personas y edades en el Municipio de Guadalajara, Jalisco.**

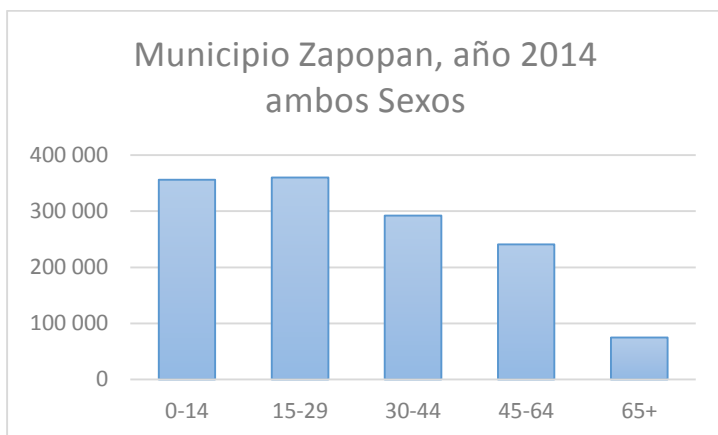
Fuente: Elaboración Propia, 20-Oct-14. Información obtenida de la CONAPO

La tabla 3, describe los rangos de edades de la población del municipio de Zapopan en el año 2014.

Grupos de Edad	# Habitantes
0-14	356,102
15-29	360,250
30-44	292,348
45-64	240,734
65+	74,924
<b>Total</b>	<b>1,324,360</b>

**Tabla 3. Número de personas y edades en el municipio de Zapopan, Jalisco.**

Fuente: Elaboración Propia, con información obtenida de la CONAPO, 2-Oct-14



**Imagen 10. Grafico Número de Personas y edades en el Municipio de Zapopan, Jalisco.**

Fuente: Elaboración Propia, 20-Oct-14. Información obtenida de la CONAPO

La suma total de la población que integran estos dos municipios es de aproximadamente 2,825,180 personas, y tomando en consideración exclusivamente a los niños que están en el rango de edad entre los 0 y los 14 años, se tiene una población de aproximadamente 717,924 personas, por lo que

en cuanto a población se refiere, la integración de este proyecto suena bastante atractivo.

Para realizar la extrapolación de los datos, es de suma importancia tener conocimiento de lo que es la AMAI, que conceptos busca definir este estudio y finalmente para que nos servirá la información obtenida de esta Asociación.

## **2.5 Identificación del Nivel Socioeconómico.**

La AMAI es la primera Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C. Se fundó en septiembre de 1992 con la finalidad de establecer normas de calidad y estándares comunes en métodos, técnicas, terminología, criterios de análisis, etcétera, que estén relacionados con la investigación de mercado en nuestro país.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C., “AMAI,” <http://www.amai.org/quienes.php>, n.d.

Para hacer la clasificación del Nivel Socioeconómico del perfil de clientes de la empresa Mind & Body Care, utilizaremos la metodología de la regla 8X7. La norma 8X7, tiene como objetivo clasificar los hogares en 7 niveles socioeconómicos por medio de la respuesta de 8 indicadores. La respuesta a cada indicador tiene una puntuación que se va sumando, al finalizar la entrevista de los 8 indicadores se suman todos los puntos y esto nos da un indicativo del nivel socioeconómico del hogar entrevistado.

Los niveles socioeconómicos se clasifican conforme a la suma de puntos, siendo los siguientes descritos en la imagen 11.

Número de cuartos o habitaciones		1 a 4	5 a 6	7 o más		
	puntos:	0	8	14		
Tipo de piso		Tierra o cemento	Otro tipo de material			
	puntos:	0	11			
Número de baños		0	1	2	3	4 o más
	puntos:	0	16	36	36	52
Regadera		No tiene	tiene			
	puntos:	0	10			
Estufa de gas		No tiene	tiene			
	puntos:	0	20			
Número de focos		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 o más
	puntos:	0	15	27	32	46
Número de automóviles		0	1	2	3 o más	
	puntos:	0	32	41	58	
Escolaridad del persona que mas aporta		Menos de primaria completa	Primaria o Secundaria	Preparatoria o carrera técnica	Licenciatura	Posgrado
	puntos:	0	22	38	52	72

### Imagen 11. Clasificación y Puntaje Regla AMAI.

Fuente: López Romo Heriberto, ACTUALIZACIÓN REGLA AMAI NSE 8X7, Instituto de Investigaciones Sociales SC, 2011.

La suma de puntos es el que nos da el nivel socioeconómico del hogar, por tal razón la oferta de servicios de la empresa Mind & Body Care estará diseñada para los niveles C, C+ y AB. Teniendo en consideración la información de la población de personas con el rango de edad (0



a 14 años) de los municipios de Guadalajara y Zapopan, y la información de los niveles socioeconómicos del AMAI, proseguimos a realizar una extrapolación de los datos para hacer un estimado del mercado meta de los servicios de la empresa Mind & Body Care.

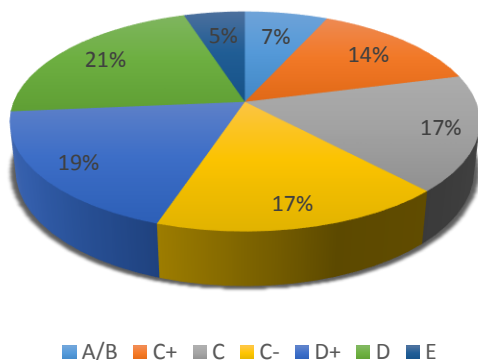
Teniendo en cuenta estimaciones de la AMAI basada en base IBOPE-NIELSEN, en localidades de 50,000 y más habitantes se tiene la siguiente distribución de los hogares, tabla 4.

A/B	6.80%
C+	14.20%
C	17.00%
C-	17.10%
D+	18.50%
D	21.40%
E	5.00%
<b>Total</b>	<b>100.00%</b>

**Tabla 4. Porcentaje y Nivel Socioeconómico en Poblaciones Mayores a 50,000 habitantes**

Fuente: López Romo Heriberto, ACTUALIZACIÓN REGLA AMAI NSE 8X7, Instituto de Investigaciones Sociales SC, 2011.

## Distribución de los Hogares



**Imagen 12. Distribución de los Hogares por Nivel Socioeconómico.**

Fuente: Elaboración Propia con información de la ACTUALIZACIÓN REGLA AMAI NSE 8X7, Instituto de Investigaciones Sociales SC, 2011.

La oferta de servicios de la empresa Mind & Body Care pretende estar presente para un determinado segmento de mercado que incluye los niveles socioeconómicos A/B, C+ y C dando como resultado un aproximado del 38% de la población estudiada, siempre y cuando la población sea mayor a 50,000 habitantes.

Recordamos la información recabada de la cantidad de niños de un rango de edad entre los 0 y los 14 años de edad de los municipios de Guadalajara y Zapopan, siendo un aproximado de 714, 924 niños y si esto lo multiplicamos por un 38% obtenemos una cifra aproximada de 272,811 niños que sería el mercado meta que buscará satisfacer la empresa Mind & Body Care.

## **2.6 Encuestas de Opinión Abierta.**

Las encuestas se realizaron de acuerdo con el formato de Encuesta de Opinión Abierta "Aspectos Positivos y Negativos del Prestador de Servicios." Revisar información en anexo. Se aplicaron a 10 personas de acuden a diferentes empresas prestadoras del servicio de enseñanza de natación y de centros Psicopedagógicos.

Con fines de privacidad y búsqueda de información cualitativa, nos abstenemos de

informar el nombre de la persona que llena la encuesta, así como el nombre del centro Psicopedagógico o Deportivo al que asiste su familiar.

Como se definió anteriormente, se realizaron estas entrevistas con los siguientes objetivos:

- Obtener información sobre el servicio que actualmente ofrece la competencia de la empresa Mind & Body Care.
- Conocer los costos que tiene actualmente tiene la competencia.
- Identificar la brecha que existe entre lo que espera el cliente del servicio que adquirió con la competencia y lo que percibe que ha recibido.
- Conocer los servicios adicionales que ofrece la competencia, los que tienen costo y los que son gratuitos.
- Tener conocimiento de los factores que tienen mayor trascendencia para los clientes de los Centros

Psicopedagógicos y Deportivos, así como aquellas variables que merman el servicio con la finalidad de tener satisfacción total y superar la expectativa de los clientes.

La encuesta está dividida en áreas principales, las cuales podremos encontrar aspectos positivos y negativos de cada una de estas áreas. Las áreas son las siguientes:

1. Instalaciones, equipo y material didáctico.
2. Limpieza y control de higiene
3. Amabilidad, atención y Capacidad del personal
4. Ubicación de las escuelas
5. Precios, promociones y formas de pago
6. Logística y Capacidad instalada
7. Políticas y trámites

A continuación mencionamos citas textuales de las personas entrevistadas, sin fines de sesgar la información, agregamos exclusivamente

aquellas que más llamaron mi atención conforme a cada una de las áreas de la entrevista.

### **Instalaciones, Equipo y material didáctico**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Instalaciones modernas	A veces hay muchas personas y se tienen que compartir los carriles en la alberca.
Se tiene mucho material que prestan para enseñar a nadar.	A veces hay personas muy ruidosas que platican o gritan
Excelentes instalaciones	Instalaciones muy básicas, sólo hay azulejo en el piso pero en las paredes solo hay cemento
El agua siempre esta templada.	Huele mucho a cloro
La alberca esta techada.	Los aparatos del gimnasio están muy viejos y deteriorados
La alberca está muy grande.	Los vestidores no tenían puertas

El estacionamiento es muy amplio	Vestidores Pequeños
Existe un área de neuromotor	Regaderas sin puertas (baños hombres)
Se tiene una gama amplia de juegos didácticos	No hay vestidores privados (te cambias en frente de todos)
Existe una batería de pruebas psicométricas muy completa.	No es alberca olímpica
Se tiene una base de datos digital de cada niño.	Las regaderas están lejos de la alberca.
Salones sin distractores, con buena ventilación.	No hay suficiente estacionamiento
Se tiene mobiliario adecuado para los niños.	El agua estaba muy fría o a la temperatura del ambiente
Las instalaciones tienen un buen mantenimiento	El material de enseñanza de natación es viejo y huele mal.
Las instalaciones son grandes y atractivas	No existe área de espera, los papas tienen que esperar en una cochera

La recepción y sala de espera es grande	No hay lockers para guardar las cosas.
Cuentan con una cafetería donde puedo comprar alimentos y bebidas.	Las regaderas son insuficientes.
Las instalaciones están bien cuidadas.	Se cuenta con poco material didáctico.
Se tiene un gimnasio casi nuevo	La alberca no tiene la misma profundidad, hay una zona que es poco profunda y casi puedes golpear con el piso.
Tienen una ludoteca donde puedo dejar a mis hijos cuando hago ejercicio.	La alberca está descubierta, en invierno es casi imposible de nadar
Prestan los lockers	Deberían de abrir nuevamente la cafetería
El ambiente de recepción es muy agradable, ponen música ambiental	Las instalaciones les falta mantenimiento, parecen algo viejas

**Tabla 5. Respuesta Opinión Abierta “Instalaciones, Equipo y material didáctico”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.



## **Limpieza y control de higiene**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Todas las instalaciones lucen muy limpias	En verano el agua esta turbia sobre todo cuando van muchos niños
Los baños siempre están limpios	Una vez cambiaron de químico y se irritaban los ojos
En general la alberca está limpia	El material didáctico está regado, es difícil encontrar lo que busco.
Se tiene mucho orden y limpieza	No tienen control de higiene. No exigen que las personas se duchen y en una ocasión el agua se contaminó y no se pudo usar la alberca por varios días.
El agua está muy limpia, se ve cristalina	Clorado con sal
Medidas de higiene y reglamentos de seguridad siempre visibles.	He encontrado cabellos en las regaderas y me da mucho asco.
El personal de limpieza siempre	Los sanitarios están sucios

esta uniformado y son amables.	
Se tiene una bitácora de control de limpieza de los vestidores y regaderas.	Hay ocasiones que la alberca huele demasiado a cloro.

**Tabla 6. Respuesta Opinión Abierta “Limpieza y control de higiene”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.

### **Amabilidad, atención y Capacidad del personal**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Clases con atención personalizada según la capacidad del nadador	Hay un maestro que es un poco impuntual
Hay instructores capacitados	Ya no hay entrenadores tan buenos. No hay coach profesional. Se salió el bueno que había.
El personal administrativo es muy atento.	Sólo hay una recepcionista y tarda en atender porque está cobrando, atiende mostrador y el teléfono

Las clases de natación son muy buenas.	Tienen una sola caja y los cobros son muy lentos
El programa de natación es muy claro y se lleva al pie de la letra.	Se va a las 7 aunque haya gente en la cola los deja sin atender hasta el día siguiente
Los maestros tienen certificaciones en RCP y rescate acuático.	Hay más personal masculino que femenino
La capacitación del personal es constate, ya que lo publican en redes sociales y su página web	La atención del personal de recepción no es muy eficiente
Cuando existe una duda o problema, por el tamaño de la empresa es fácil hablar con los encargados.	El maestro se sale mucho del salón de clase y descuida a mi hijo.
Nos entregaron un plan de trabajo detallado para un año	He intentado hablar con el Gerente y nunca lo encuentro
Todo el personal es muy atento, desde la persona que cuida el estacionamiento hasta el personal de intendencia	La nueva coordinadora de la alberca termina las clases 5 minutos antes de la hora
El maestro siempre	

está abierto a escuchar mis dudas e inquietudes.	
--	--

**Tabla 7. Respuesta Opinión Abierta “Amabilidad, atención y Capacidad del personal”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.

### Ubicación de las escuelas

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Ubicación. Cerca de mi casa	El club esta fuera la ciudad, no es tan fácil llegar a las instalaciones.
Esta cerca de la ruta casa-trabajo	Por la zona de la escuela de natación roban muchas autopartes.
La ubicación, está muy cerca de mi casa	Voy a buscar otro centro académico, porque voy a cambiarme de domicilio
Está en el centro del pueblo de Santa Anita por lo tanto me queda muy cercas de mi casa	Nunca hay estacionamiento en la calle, es difícil ingresar al centro hasta para pagar
Hay muchas opciones de	Si no tengo mi carro me da mucha flojera ir

transporte público que llegan al despacho Psicopedagógico	porque tengo que tomar dos camiones
Hay varias sucursales, y puedo ir a la que quiera.	
La ubicación de la escuela es céntrica en la ciudad	

**Tabla 8. Respuesta Opinión Abierta “Ubicación de las Escuelas”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.

### **Precios, promociones y formas de pago**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Precio accesible. 3 clases de natación x semana \$900.00 pesos	Sólo hay pago en efectivo y en la caja. Tienes que acudir por fuerza a la caja.
Precio accesible	Si un mes no podrás ir de todas formas tienes que pagar
No se paga cuota de inscripción	Precio elevado por el servicio que ofrecen
Convenio empresarial que	Muy caro, membresía \$16,000, mensualidad

hace un precio muy accesible.	\$2,500 y clase de natación por \$250.
El precio es accesible para los estudiantes de la U de G \$220 al mes y \$300 la inscripción	Pagas estacionamiento en cualquier sucursal.
Clases de prueba gratuitas para ver el nivel de nado	Nunca tiene promociones
Ofrecen paquetes y promociones en ciertas temporadas	No tienen equipos de competencias y los costos regulares son altos.
Clases gratis de todo (convenio empresarial).	Cuando pago por transferencia se tarda en aplicar mi pago en su sistema administrativo
Hacen paquetes entre evaluación y terapias de seguimiento, a precios accesibles	No puedo pagar con mi tarjeta de American Express.
La boutique está bien surtida y los precios son más accesibles que otras tiendas	Parece que las promociones son más caras que los costos regulares.
Existen varias formas de pago,	

tarjetas de crédito y débito, cheques o transferencia	
Siempre en el buen fin ponen promociones muy atractivas	
El pago lo puedo hacer por internet	

**Tabla 9. Respuesta Opinión Abierta “Precios, promociones y formas de pago”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.

## **Logística y Capacidad instalada**

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Carriles con buen espacio	Me molesta que hay días que está demasiado lleno. Sobre todos los miércoles a las 7:30 am. Hay más de 10 personas en un carril
Tienen mucho estacionamiento	A veces no hay suficientes lockers y dejas tus cosas afuera encargadas con el maestro

El horario es muy extenso. Abren a las 5:30 am y cierran a las 10:00 pm.	Un día se fue el agua de las regaderas porque no había luz
Puedo acudir a nadar a la hora que quiera	Hay demasiados niños
Abren todos los días de la semana	Pocas regaderas
Separan los carriles de niños y de adultos.	La alberca es muy pequeña
La alberca es para puras mujeres y niños	Alberca llena, sobrecupo
No se mezclan adultos y niños en la alberca de lunes a viernes	A veces comparto los carriles con otras personas.
Los salones de clase tienen buen tamaño, pero no por eso los llenan de niños.	Una maestra atiende a 10 niños en un salón, creo que no hay un trato personalizado
Las instalaciones están completamente diseñada para los niños	No me gustan los vestidores tan llenos.
El área de espera es muy cómoda, cuando llevo a mi niño a clase puedo esperar	La gente aparta las regaderas, lockers y vestidores. Nunca encuentro alguno



con mis otros hijos ahí sin ningún problema	disponible y tengo que esperar mucho tiempo
Cada área del centro tiene su maestra encargada	Tienes un horario fijo casa mes. Si lo quieres cambiar tiene que ser antes de los primeros 8 días del mes. Si no tienes que acudir esos días y pagar completo
	No se respetan los horarios de clase, la gente entra y sale a la hora que quiere, entorpeciendo a los demás nadadores
	Si no llegas antes de los 10 minutos de haber iniciado la clase, ya no te dejan entrar.
	Que metan a niños y adultos en la alberca en los mismos horarios

**Tabla 10. Respuesta Opinión Abierta “Logística y Capacidad Instalada”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.

## Políticas y trámites

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
No te obligan a comprar uniforme o comprar equipo con la marca de la escuela	Si te cambias de horario tienes que sacar nueva credencial que tiene un costo de 60 pesos
La inscripción la puedo realizar por Internet	Dejo de ir porque no quería pagar extra y demasiadas complicaciones
El reglamento de la institución es muy claro, yo tuve una duda del reglamento y en el mismo momento me resolvieron esa duda	Todos los procesos son muy complicados y tienen penalizaciones. Aunque no vayas el mes completo tienes que pagar la mensualidad completa
No tienes que llenar solicitud de ingreso	Para ingresar a la alberca forzosamente tienes que hacerte socio del club y la anualidad es muy costosa
Me aceptaron un justificante laboral y con eso no pague la mitad del mes	

porque estaba de viaje	
------------------------	--

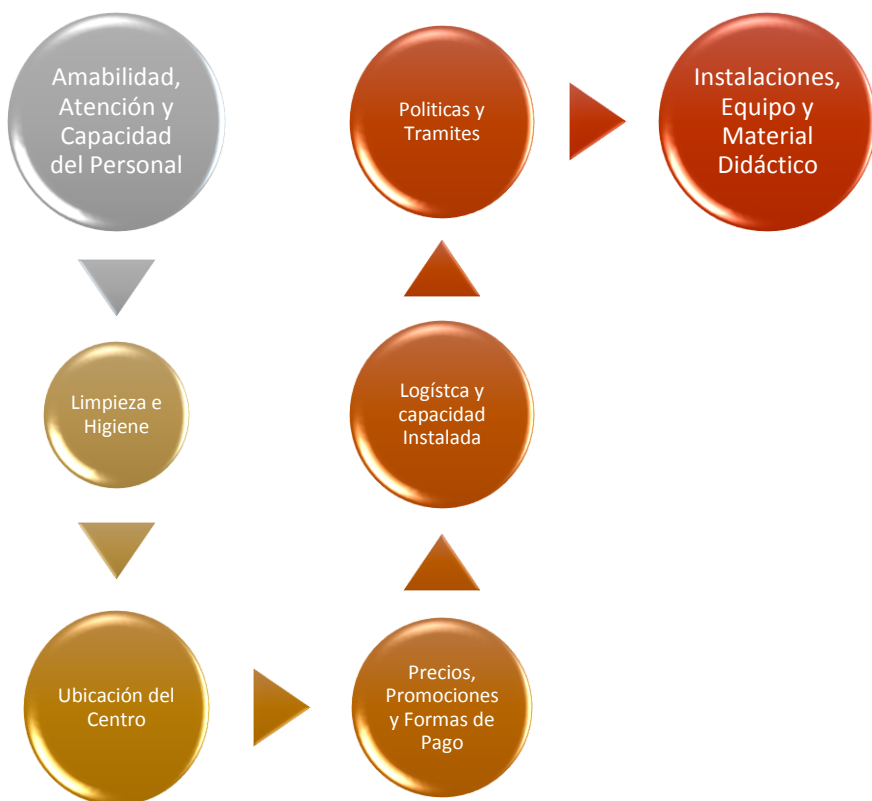
**Tabla 11. Respuesta Opinión Abierta “Políticas y Trámites”**

Fuente: Elaboración Propia, primavera 2013 Materia: Mercadotecnia de Servicios.

La conclusión a la que llegamos con la información recabada en las entrevista de opinión abierta, son todos aquellos factores trascendentes para los clientes que acuden a algún centro deportivo o un despacho psicopedagógico, por lo que considero que son factores críticos y que se deben de tener en consideración para ofrecer un servicio que satisfaga y supere la expectativa de los clientes. Este análisis pretende hacer un estudio de las variables como una sola entidad que es la empresa y no verlas como variables separadas, ya que esto es uno de los principales problemas que hemos encontrado con la competencia. Hay empresas que basan su servicio solo en variable o dos, y se olvidan que debe de existir una

armonía entre todas las variables ya que sólo así se podrá tener mejores resultados.

La empresa Mind & Body Care pretende hacer una integración armónica de todas las variables que se estudiaron en las entrevistas de opinión abierta, como se observa en la figura 13. Esto con la finalidad de entregar a los clientes un servicio que se adapte a las necesidades de los clientes y no que los clientes se adapten al servicio que se ofrece.



**Imagen 13. Armonía de Variables del Servicio**  
Fuente: Elaboración Propia

## 2.7 Investigación de mercado, Encuestas.

Tomando en consideración las respuestas de la Encuesta de Opinión Abierta y la oferta de un nuevo servicio especializado, se llevó a cabo un estudio cuantitativo para evaluar la disposición y a su vez la factibilidad para abrir el Centro Psicodeportivo Mind & Body Care.

De acuerdo con la fórmula del error estadístico de la muestra, imagen14 se definió que se pretende tener un nivel de confianza del 95% y un error máximo permitido del 10%.

a. Para proporciones:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

n= tamaño de la muestra  
z= Nivel de confianza requerido  
p= probabilidad de ocurrencia del evento buscado  
q= probabilidad de no ocurrencia del evento  
e= error permitido en la investigación

### **Imagen 14. Calculo número de encuestas.**

Fuente: Apuntes de Clase Investigación de Mercados, primavera 2014, Maestro: José Habvi.

	<b>z= 95% = 1.96</b>	
z =	1.96	3.8416
p	0.5	
q	0.5	
e	10%	0.01
<b>96</b>	<b>total de encuestas</b>	

**Tabla 12. Calculo para número de Encuestas.**

Fuente: Elaboración Propia, Apuntes de Clase  
Investigación de Mercados, primavera 2014, Maestro:  
José Habvi.

De acuerdo con la solución de la formula, obtuvimos que se tenían que realizar un total de 96 encuestas, por medio del proceso de muestreo.

- Definición de la población: Padres o madres de familia, de niños que tengan una edad entre los 0 y los 14 años de edad, que toma la decisión de las actividades académicas y deportivas de la familia, de nivel socioeconómico, medio, medio alto y alto (característica

por ser un servicio especializado), de la zona metropolitana de Guadalajara.

- Definir la unidad muestral: La unidad muestral serán las escuelas donde acuden niños con las características descritas en la definición de la población estudiada.
- Marco muestral: Se delimitó por medio de un mapa de la Zona Metropolitana de Guadalajara que incluye específicamente algunos Colegios de los municipios de Guadalajara y Zapopan, en el cual se levantó la encuesta con los padres de familia que estaban esperando a sus hijos a la salida de la escuela, los meses de Marzo y Abril del 2014. Los colegios donde se levantó la encuesta son los siguientes:
  - Centro Escolar Torre Blanca, Pisa 939, Italia Providencia, Guadalajara.



- Colegio Jarales, Km 4 Carretera  
Tesistán No. 1400 (Dentro  
Fraccionamiento. La Cima),  
Zapopan.
- Colegio Fray Pedro de Gante, Av.  
Adolfo López Mateos Norte 833,  
Ladrón De Guevara, Guadalajara.
- The American School  
Guadalajara, Calle Colomos 2100,  
Circunvalación Américas,  
Guadalajara.
- Colegio la Paz de Providencia,  
Calle José María Vigil 2542,  
Providencia, Guadalajara.
- El tamaño de la muestra, como ya se  
mencionó fue de 96 encuestas aplicadas  
repartidas de la siguiente manera:
  - Torre Blanca: 20 encuestas.
  - Colegio Jarales: 20 encuetas.
  - Colegio Fray Pedro: 20 encuestas.
  - American School: 20 encuestas.

- Colegio La Paz: 16 encuestas.

El formato de la encuesta que se llevó a cabo, se puede encontrar en el anexo dos de este trabajo. Los resultados de las encuestas y las gráficas se presentan a continuación:

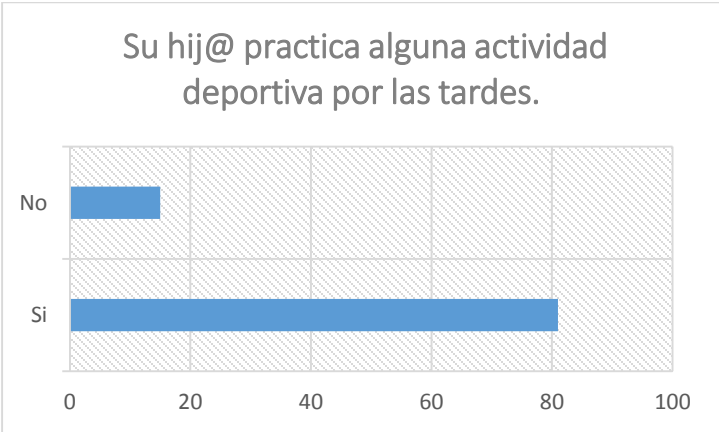


**Imagen 15. Encuesta “Tiene usted hij@ que tenga edad entre 0 y 14 años”**

Fuente: Elaboración Propia.

La respuesta a la primera pregunta, de 96 personas encuestadas, se obtiene que el 97% de las personas encuestadas tiene hijos con un rango de edad entre los 0 y los 14 años de edad. El 3% que no tiene hijos de esa edad, es porque

son sus hermanos y solo iban al colegio por ellos.



**Imagen 16. Encuesta “Su hij@ practica alguna actividad deportiva por las tardes”**  
Fuente: Elaboración Propia.

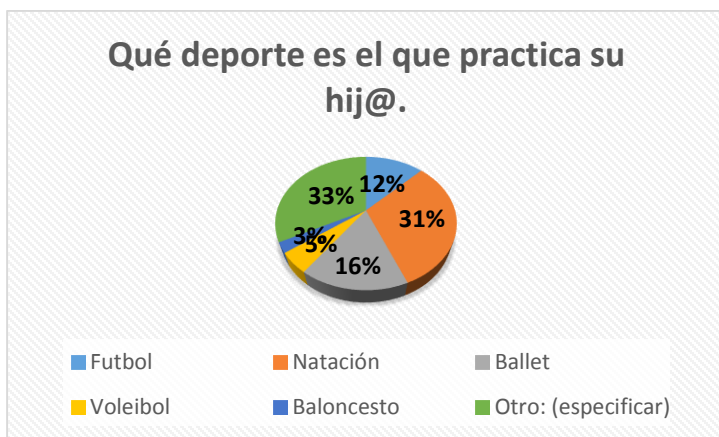
La respuesta a la segunda pregunta, 81 personas de las 96 encuestados argumentaron que su hijo o familiar practican actividades deportivas, contra 15 que no realiza ninguna actividad deportiva.



**Imagen 17. Encuesta “Donde practica la actividad deportiva”**

Fuente: Elaboración Propia.

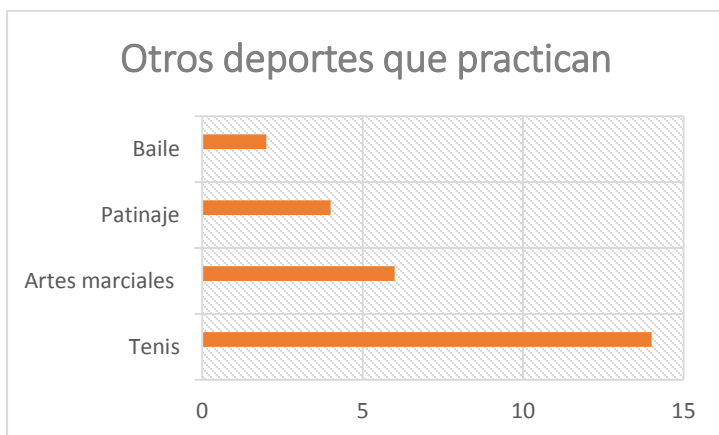
El lugar que tiene mayor cantidad de niños en actividades extracurriculares, es el Club deportivo privado, siguiéndole los niños que practican alguna actividad deportiva en la escuela o colegio.



**Imagen 18. Encuesta “Qué deporte es el que practica su hij@”**

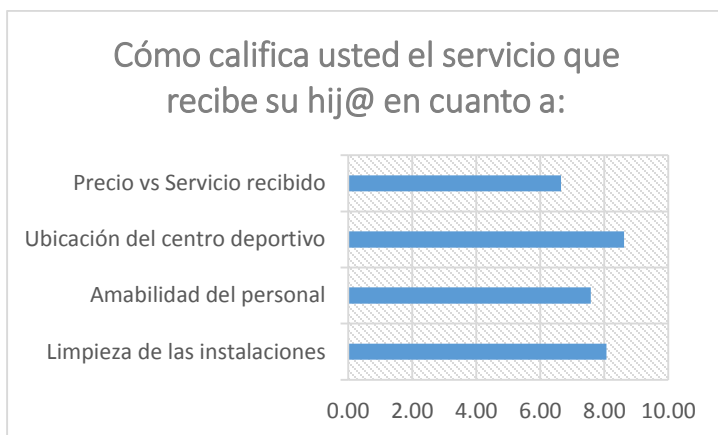
Fuente: Elaboración Propia.

El apartado de otro deporte, fue el que presentó mayor porcentaje de niños practicando un deporte, seguido por la natación. En el caso del apartado otros: se presenta la siguiente grafica en la cual mencionamos qué deportes son los más practicados por niños y que inicialmente no se integraron en la encuesta aplicada.



**Imagen 19. Encuesta “Otros deportes que practican”**  
Fuente: Elaboración Propia.

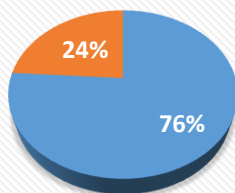
Podemos mencionar que el tenis es un deporte que está en creciente interés y practica de los niños, sin importar si son específicamente niño o niña.



**Imagen 20. Encuesta “Cómo califica usted el servicio que recibe su hij@ en cuanto a”**  
Fuente: Elaboración Propia.

Esta gráfica tiene como finalidad mencionar qué atributos son los que califican con mayor puntuación las personas entrevistadas, siendo el más importante de acuerdo a la entrevista la ubicación del centro deportivo respecto a su hogar.

### **Además de actividades deportivas, su hij@ acude a otras actividades**



■ Si ■ No

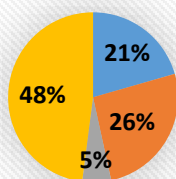
**Imagen 21. Encuesta “Además de actividades deportivas, su hij@ acude a otras actividades”**

Fuente: Elaboración Propia.

Cabe mencionar, que de las 96 personas entrevistadas, el 76% dijeron que su hijo o familiar practica otro tipo de actividad además de la deportiva por la tardes, en cambio tan solo un 24% que dijeron que no hacen otra actividad.



## Qué actividades realiza además de las deportivas.

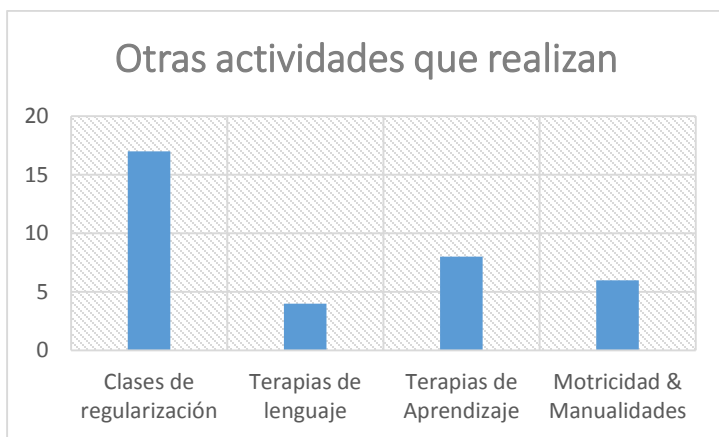


■ Club de tareas ■ Música ■ Baile ■ Otras: (especificar)

**Imagen 22. Encuesta “Qué actividades realiza además de las deportivas”**

Fuente: Elaboración Propia.

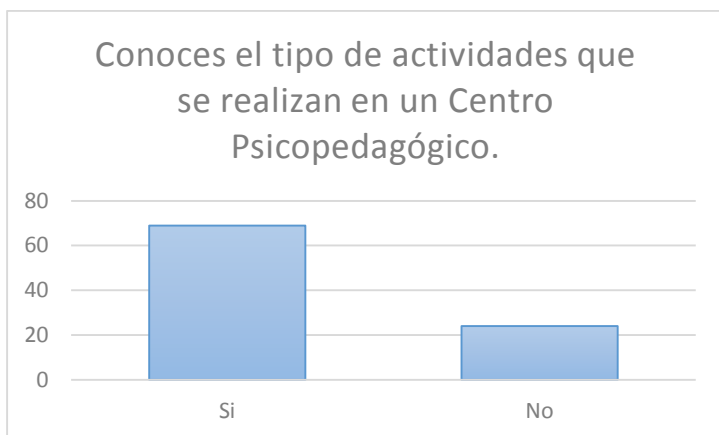
Otro tipo de actividades que realizan los niños por las tardes, se describen en esta gráfica, el apartado de otras actividades es la que presenta el porcentaje más alto por lo cual desarrollamos una gráfica que muestre que actividades son las que los niños realizan por las tardes.



**Imagen 23. Encuesta “Otras actividades que realizan”**

Fuente: Elaboración Propia.

Cabe resaltar que del 48% de los niños de la gráfica anterior del apartado otras, la actividad a la que más niños acuden es la de clases de regularización.



**Imagen 24. Encuesta “Conoces el tipo de actividades que se realizan en un Centro Psicopedagógico”**

Fuente: Elaboración Propia.

La siguiente gráfica nos informa si los padres de familia tienen conocimiento de las actividades que se realizan en un Centro Psicopedagógico, 85 de ellos sí conoce el tipo de servicios que se ofrece en un Centro Psicopedagógico, y tan solo 11 no conocen la oferta de servicios. En mi punto de vista, algunos de los padres que no conocen la oferta de servicios, llevan a los pequeños a clases de regularización y es parte

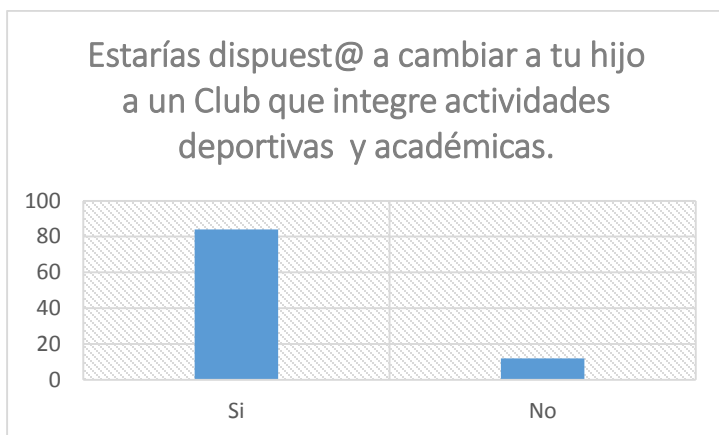
de la oferta de servicios que ofrecen los centros psicopedagógicos.



**Imagen 25. Encuesta “Te gustaría que el Centro Deportivo o club integrara actividades académicas a su oferta de servicios”**

Fuente: Elaboración Propia.

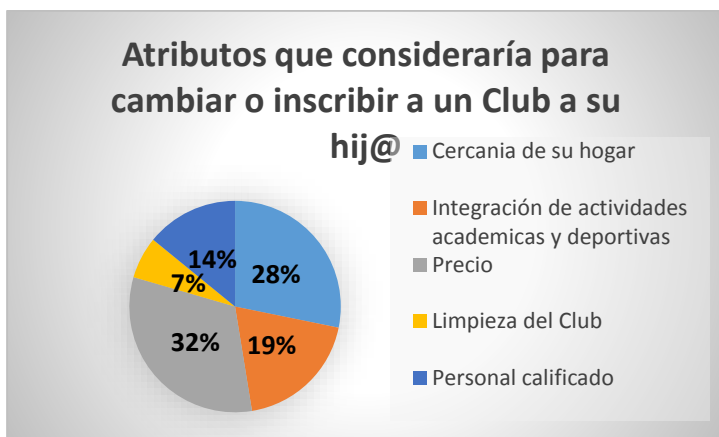
El 89% de los entrevistados les gustaría que además de actividades deportivas, se agregara a la oferta de servicios actividades para potenciar las habilidades académicas.



**Imagen 26. Encuesta “Estarías dispuest@ a cambiar a tu hij@ a un Club que integre actividades deportivas y académicas”**

Fuente: Elaboración Propia.

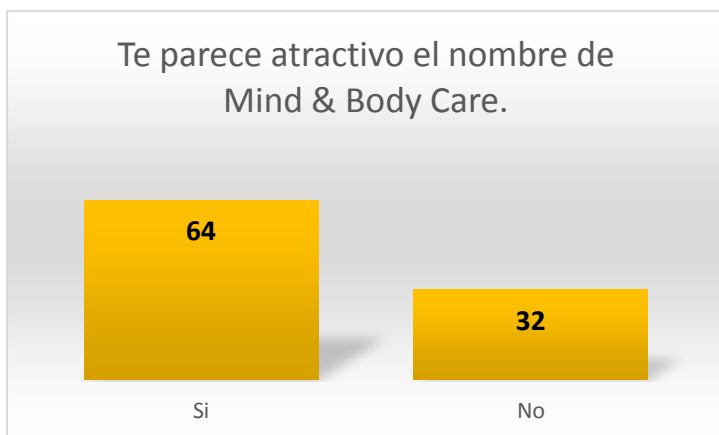
La anterior gráfica nos informa que 84 personas de las 96 entrevistadas estarían dispuestos a cambiar a sus hijos a un centro donde los niños puedan practicar alguna actividad deportiva de su agrado y a su vez desarrollar las habilidades académicas y del conocimiento.



**Imagen 27. Encuesta “Atributos que consideraría  
para cambiar o inscribir a un Club a su hij@”**

Fuente: Elaboración Propia.

Los dos atributos que tendrían mayor peso para inscribir o cambiar a su hijo a otro centro deportivo o club, serían el precio y la cercanía que tenga el centro a su hogar.



**Imagen 28. Encuesta “Te parece atractivo el nombre de Mind & Body Care”**

Fuente: Elaboración Propia.

La última pregunta tiene como objetivo conocer si el nombre de la empresa que se piensa constituir es del agrado de las personas entrevistadas, por lo que podemos mencionar que a la mayoría de los entrevistados agrado el nombre de la empresa Mind & Body Care.

Finalizamos haciendo un análisis general de la encuesta y de los resultados obtenidos, en primera instancia cabe resaltar que las escuelas o colegios donde se aplicaron las encuestas,

podemos encontrar que son un grupo de personas que pertenecen en la escala de la AMAI, a las clases A, B y C+, las cuales están preocupadas por la salud física, mental y académica de sus niños. Con esto no pretendo decir que las personas que pertenecen a otra escala de la AMAI no estén preocupadas por sus niños.

Para la concepción de este proyecto y basándonos en las respuestas de las personas encuestadas, el porcentaje de los niños que practica actividades deportivas y académicas promedian entre esas dos variables un porcentaje aproximado del 78%.

Si realizamos una extrapolación de las variables de la información del análisis de mercado podemos realizar una estimación del valor del mercado el cual puede ser cliente de la empresa Mind & Body Care. Para hacer un poco de memoria, recordamos cuáles son esas variables:



- Población Zona Metropolitana de Guadalajara con rango de edad entre 0 y 14 años = 717, 924 niños.
- Niveles socioeconómicos de la AMAI, suma clase A/B, C+ y C = 38% de la población.
- Factores claves y decisivos para la elección de un servicio deportivo o académico.
- Porcentaje de la población entre 0 y 14 años que practica actividades académicas y deportivas = 78% de la población estudiada.
- Costo promedio de los servicios que ofrecerá la empresa Mind & Body Care = \$718.00.

Con el conocimiento de las siguientes variables realizamos cuál es el valor del mercado potencial que existe dentro de los municipios de Guadalajara y Zapopan.

- 717,924 niños en Guadalajara y Zapopan.
- 38% Nivel A/B, C+ y C.
- 272,811 niños que corresponden a Nivel A/B, C+ y C en Guadalajara y Zapopan
- 78% población estudiada en la encuesta que actualmente es usuario de un centro deportivo o académico.
- 212,793 Mercado Potencial para la empresa Mind & Body Care.
- \$718.00 Costo promedio de los servicios de la empresa Mind & Body Care
- \$152,785,140 Valor estimado del mercado.
- 2,500 Personas, capacidad instalada mensual.
- \$1,795,000.00 Valor estimado del mercado en función de la Capacidad

Instalada de la empresa, expresado de forma mensual.

La capacidad instalada de la empresa está planeada para atender a 2500 personas de forma mensual combinando la oferta de servicios académicos y deportivos, si se contempla que cada cliente deja una derrama económica de \$718.00 pesos como promedio de forma mensual, genera un monto aproximado mensual de \$1, 795, 000.00 y puede ascender a un monto final de venta mensual de \$2, 500, 000.00 pesos.

### **Capítulo 3. Estrategia de Mercadotecnia y Comercialización.**

Para comenzar a adentrarnos a lo que será el Plan de Mercadotecnia y Comercialización de la empresa Mind & Body Care, es necesario tener en consideración una de las muchas definiciones de la palabra Marketing: Es el conjunto de actividades encaminadas a conseguir los objetivos comerciales previstos en la empresa, detectando las necesidades de los clientes, para llegar a satisfacerlos de la forma más rentable posible para la empresa.

Para iniciar la formulación de la Estrategia de Mercadotecnia y Comercialización de la empresa Mind & Body Care, es necesario responder 5 preguntas básicas:

1. ¿Qué productos o servicios voy a ofrecer?
2. ¿A quién los quiero vender?
3. ¿Dónde los venderé?
4. ¿Cuánto pretendo vender?
5. ¿Cómo me voy a dar a conocer?

### **3.1 Metodología**

Para la elaboración de este capítulo, responderemos algunas de las preguntas anteriormente formuladas, específicamente la pregunta 1, 3 y la número 5. La pregunta número 2 se contestó en el capítulo de Análisis del Mercado, y la pregunta 4 se contestará en el capítulo del Plan Financiero.

Los objetivos de los planes de Mercadotecnia y Comercialización son tan sencillos o complicados como entender el mercado, el mercado está compuesto por personas y cada persona piensa de forma distinta y es así que formularemos una estrategia que pretenda satisfacer más allá de las mismas necesidades de los clientes.

Para fines de este proyecto, la estrategia de Mercadotecnia y Comercialización es y será el medio por la cual la empresa Mind & Body Care se posicionará en el mercado, informando la oferta de productos y servicios a los posibles

clientes, por medio de diferentes medios de comunicación o alianzas estratégicas.

La Estrategia de Mercadotecnia y Comercialización de la empresa Mind & Body Care, está alineada con la misión, visión y objetivos generales, para lograrlo existen algunas metodologías

Para contestar las preguntas que nos planteamos resolver en este capítulo, existen algunas metodologías como el Marketing Mix de Jerome Mc Carthy, que consiste en la interrelación de las variables; precio, promoción, producto y lugar. Esta metodología es la que da vida al modelo de las 4 P's de la Mercadotecnia. Según McCarthy, se puede elaborar un buen plan de marketing y mejorar los resultados operativos mediante la combinación de las variables de la derecha.<sup>11</sup> Correspondientes a la imagen 1.

---

<sup>11</sup> Borden Neil H and Schwartz George, "The Concept of the Marketing Mix," in *Wiley marketing series*, n.d.



**Imagen 29, Modelo 4 P's Mc. Carthy**

Fuente: [www.toolshero.com/marketingmix-4p-mccarthy/](http://www.toolshero.com/marketingmix-4p-mccarthy/)  
obtenida el 13-Oct-14

El modelo de Mc Carthy ya es algo obsoleto y muchas personas han querido integrar algunas P's mas con la finalidad de completar el modelo, en mi punto de vista el modelo de Mc Carthy se centra principalmente en industrias que producen bienes y no tanto servicios, con esto no quiero decir que industrias que son del área de servicio no tengan en consideración las variables del modelo de las 4 P's. Cabe resaltar que el modelo de las 4 P's se basa en la



perspectiva de la organización y no tanto en la del consumidor.

Para el desarrollo de nuestra estrategia es de suma relevancia atender y tener en cuenta alguna de las P's que conforman el modelo del marketing mix, en el caso del producto o servicio son indispensables las evaluaciones iniciales y periódicas para ir midiendo la evolución y el avance de los niños. El precio siempre será un factor de un peso trascendente, también aunque en nuestro caso el segmento de mercado al cual está dirigido la empresa Mind & Body Care puede cubrirlo sin problema alguno, en este punto hacemos la integración de la promoción de producto y servicio, la promoción, se basara en los resultados obtenidos en los niños contados por medio de la experiencia que han vivido y el avance que han tenido. El último punto de la plaza o lugar donde se ofrecerá el servicio, considero que es un punto estratégico para el desarrollo del proyecto, buscando

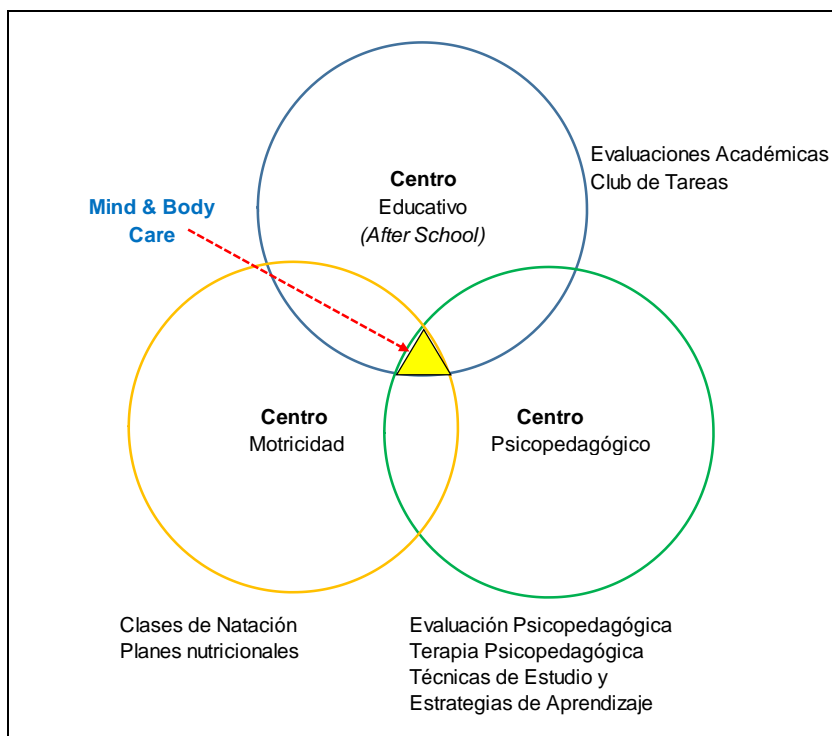
triangular a la competencia de la empresa Mind & Body Care, aquellas empresas que tengan productos o servicios sustitutos y donde se centre la mayor parte de clientes prospectos de la empresa.

Por lo tanto y para la formulación de la estrategia de Mercadotecnia y Comercialización de la empresa Mind & Body Care, la satisfacción del cliente será de suma importancia, porque al ser un servicio el que se ofrecerá es de vital importancia superar la expectativa que tendrá el cliente acerca del servicio que va a adquirir. El desarrollo de los productos o servicios debe adaptarse a las necesidades de los clientes, esto como ya lo mencionamos es algo complicado por la forma en que piensa cada persona.

Me gustaría retomar un conocimiento que aprendí durante el trayecto del semestre de primavera en el año 2013, en la materia de Mercadotecnia de Servicios con el maestro

Ignacio Moreno. La mayor parte de las empresas basan sus estrategias de mercadotecnia en función a lo que piensan el Director Comercial, el Director de Mercadotecnia, pero sólo en pocas empresas dejan de lado lo que piensa el personal de la empresa y se van directamente a buscar a sus clientes para que ellos les expongan sus necesidades, sus gustos, en algunos casos hay quienes se dan a la tarea de investigar la forma de pensar de los clientes de la competencia. Por medio de esta metodología las empresas toman en consideración los puntos claves y los realzan en sus estrategias de mercadotecnia y comunicación.

Intentando contestar las preguntas formuladas, la primer pregunta hacía referencia a los productos o servicios que ofrecerá la empresa Mind & Body Care, los representamos en la imagen 2 y posteriormente describimos en que consiste cada uno de los servicios que ofrecerá.



**Imagen 30, Modelo de Servicios Mind & Body Care**

Fuente: Elaboración Propia 1-Oct-2014

### **3.2 Servicios Ofertados.**

#### **Evaluación Psicopedagógica:**

Tiene como objetivo evaluar al niño en diferentes áreas como lo son académicas, cognitiva, lateralidad, con la finalidad de conocer las habilidades, fortalezas y debilidades para fomentar un desarrollo normal y evitar

problemas del aprendizaje. Se utilizan pruebas que se conocen como baterías estandarizadas, que van de acuerdo a la edad del niño. Una vez realizada la evaluación se entrega un informe escrito con los resultados y las recomendaciones correspondientes.

Las pruebas que se aplican con mayor incidencia, brindan información necesaria para detectar los niveles de:

- Atención y concentración
- Capacidad de memoria (auditiva, visual, y motora)
- Conocer niveles de integración visoespacial.
- Detectar anomalías en la lectura y escritura.
- Detectar fortalezas y debilidades en la competencia lógico-matemática.
- Detección de dislexia o disgrafía.



**Imagen 31, Evaluación Psicopedagógica.**

Fuente: <http://psu.elmercurio.com/psicopedagogia-mejorar-el-aprendizaje-de-ninos-jovenes-y-adultos/>

Los resultados obtenidos en la batería de pruebas, pretende mostrar un panorama más claro sobre las áreas que necesita reforzar y sus áreas de fortaleza. Brinda una guía detallada para su desarrollo académico en la escuela, un plan de trabajo para los padres de familia y por último la información necesaria para que el despacho Psicopedagógico pueda dar un

seguimiento por medio de terapias Psicopedagógicas.

Se recomienda evaluar nuevamente al niño de los 9 meses a un año posterior, para verificar la evolución.

El tiempo promedio para realizar una evaluación a profundidad es de aproximadamente 3 a 4 sesiones de una hora, el costo por hora de evaluación será de \$500.00 (incluye la entrega por escrito de los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de pruebas).

### **Terapia Psicopedagógica:**

Las terapias psicopedagógica tienen como objetivo dar un seguimiento planeado una vez realizada la Evaluación Psicopedagógica, con la cual se ofrecerá apoyo a los niños que presentaron bajo rendimiento académico, o alteraciones del sistema motor, problemas de escritura o lectura, dificultades en las áreas el lógico-matemático por medio de sesiones

estructuradas para el fortalecimiento de las dificultades o alteraciones detectadas. Se tiene como meta desarrollar las destrezas del niño para optimizar el aprendizaje utilizando diferentes metodologías creativas y dinámicas. La sesión de terapia, tendrá una duración de una hora, en la cual se dividen las áreas que se necesitan reforzar, se utiliza material concreto y juegos dedicados a estimular las habilidades académicas. Nuestros especialistas tendrán en consideración que la mayor parte de los niños vienen de jornadas largas en la escuela, por lo cual se pretende que las sesiones sean lo más divertido, agradable y dinámico posible, usando estrategias que motiven y favorezcan el aprendizaje.

Dependiendo de las problemáticas detectadas en la evaluación psicopedagógica inicial, se recomendará de una a tres sesiones por semana, la duración del proceso de terapias será diferente con cada uno de los niños,



teniendo en consideración algunas variables como lo son: la problemática a tratar, la velocidad de procesar la información y la capacidad del niño por adquirir nuevas habilidades cognitivas y académicas que favorezcan su desarrollo.



**Imagen 32, Terapia Psicopedagógica.**

Fuente: <http://3d-pictures.picphotos.net/foto-de-terapia-de-lenguaje-fonoaudiolog-a/2/>

Este proceso puede tomar alrededor de un año o más, dependerá de la constancia que se tenga en las sesiones y la actitud y aptitud que tenga cada niño. Las recomendaciones es no tener

interrupciones de este proceso durante las vacaciones escolares del niño, siendo un proceso continuo para conseguir resultados en el menor tiempo posible, viéndose reflejado en el área académica y en su autoestima.

El costo por sesión de terapia será de \$200.00 pesos, dicha sesión será impartida por un especialista del área Pedagógica o Psicológica.

### **Técnicas de Estudio y Estrategias de Aprendizaje:**

Es común que a la hora de enviar a un niño a realizar sus tareas escolares o a estudiar, la indicación detona una batalla entre los padres de familia y los niños, exista una pérdida de tiempo considerable, frustración y un avance pobre en el desarrollo de las actividades escolares. También es común escuchar que los niños y jóvenes tiene poco tiempo para estudiar para un examen, aprender un tema específico, por estas y otras razones es que la empresa

Mind & Body Care pretende integrar este servicio a su cartera de productos con la finalidad que cada uno de los niños que asista conozca cuál es el canal o el medio por el que más fácil aprende.



**Imagen 33, Técnicas de Estudio y Aprendizaje.**

Fuente: [www.mundoescolar.com/ofertas/extraescolares/a-poyo-escolar/ficha/tecnicas-de-estudio](http://www.mundoescolar.com/ofertas/extraescolares/a-poyo-escolar/ficha/tecnicas-de-estudio)

Es necesario desarrollar y aplicar estrategias que permita potenciar sus habilidades de aprendizaje y organización que no solo servirán

en la escuela, sino en la vida diaria. Por tal razón es necesario la aplicación de una evaluación del niño que permita a los especialistas de la empresa Mind & Body Care conocer cuál es el medio por el cual el pequeño tiene un mejor aprendizaje, forma visual, auditiva o kinestésica. El programa de técnicas de estudio, además de realizar una evaluación, pretende enseñar a los niños las siguientes habilidades:

- Elaboración de esquemas, mapas y resúmenes.
- Técnicas de memorización.
- Organización del tiempo y materiales por medio del uso de una agenda semanal y mensual.
- Elaborar un horario de estudio de acuerdo con las actividades que realice el niño de forma social o deportiva.
- Aprender a manejar el estrés y la ansiedad a la hora de estudiar y realizar un examen.

Para integrarse al grupo de técnicas de estudio y estrategias de aprendizaje, los niños deberán tener una edad entre los 7 y los 15 años de edad. El costo por sesión individual será de \$250.00 pesos, y el costo por sesión grupal que puede estar integrada por un máximo de 5 niños y mínimo dos, tendrá un costo de \$200 pesos.

### **Evaluaciones Académicas:**

La integración de las evaluaciones académicas para la empresa Mind & Body Care, tiene como objetivo informar a los padres de familia sobre el desempeño académico del niño de acuerdo al año escolar por el cual está cursando. Por medio de la evaluación se pueden aclarar dudas respecto al rendimiento académico, así como brindar una guía para la integración del menor a clases como:

- Técnicas de Estudio y Estrategias de Aprendizaje.
- Club de Tareas.

- Evaluación Psicopedagógica.
- Terapias Psicopedagógica.



**Imagen 34, Evaluación Académica.**

Fuente: <http://curiosidades.batanga.com/2011/03/21/el-mito-de-las-calificaciones-escolares-de-einstein>

El costo de la evaluación académica y la entrega de resultados a los padres de familia es de \$500.00 pesos.

### **Club de Tareas:**

Se pretende crear un espacio que brinde apoyo a los niños y jóvenes de nivel primaria y secundaria, particularmente en la realización de

sus tareas, proyectos o investigaciones escolares, mediante la implementación de herramientas creativas y personalizadas, garantizado el cumplimiento cualitativo requerido al nivel educativo al que corresponda. Se buscará garantizar a los padres de familia que la constancia y dedicación se verá reflejada en la formación de hábitos educativos para los niños a largo plazo.



**Imagen 35, Club de Tareas.**

Fuente:<http://grupoeducativa.blogspot.com/2012/03/club-de-tareas-y-deberes-escolares-2012.html>

Se ofertarán sesiones que variarán conforme a los días de la semana, horarios y las asignaturas, el tiempo de la sesión será de una hora y será guiada por un experto/a. El grupo será conformado por un máximo de 5 personas. El costo de asistencia por día por hora será de \$100.00 pesos y se tendrá que agendar y realizar el pago por anticipado.

### **Actividades deportivas:**

El deporte por esencia que ofrecerá la empresa Mind & Body Care, serán las clases de natación. Nos preguntamos por qué será este deporte y no otro, la respuesta es por todos los atributos y propiedades que tiene la práctica de este deporte. Uno de ellos es que el niño aprende a controlar su respiración debajo y afuera del agua. Los ejercicios que se realizan durante las clases ayudan a la mejora de la psicomotricidad y la coordinación.



Los instructores o profesores acuáticos guiarán la actividad de forma amena, cálida y próxima, con el objetivo de cumplir las expectativas de nuestros clientes.

Las modalidades de clase pueden ser clases particulares, clases grupales y por último clases mamá-bebé. Cada uno de los servicios tiene una serie de atributos particulares, en el caso de las clases mamá-bebé se genera una participación activa de los padres y el bebé, desarrollando y fortaleciendo de forma natural el vínculo afectivo y cognitivo.

En el caso de las sesiones particulares o grupales, los objetivos son variados y nos centramos principalmente en el desarrollo Psicomotor, la convivencia con otros niños en un ambiente lúdico y recreativo, desarrollar habilidades de supervivencia y generando mayor seguridad e independencia del niño.

La frecuencia o cantidad de sesiones semanales dependerá de la edad del niño, así

como la mezcla de actividades que tenga para complementar su desarrollo físico, cognitivo y académico.

La recomendación para las clases es de la siguiente manera:

- Clases mamá-bebá: para niños de 6 meses a 2 años de edad, aunque dependerá de la madurez motriz del niño. El costo de la sesión será de \$200.00 pesos y se recomendará un máximo de 6 clases por mes con un tiempo de 30 minutos por sesión.



### **Imagen 36, Clase Mama-Bebe.**

Fuente: <http://www.pequeando.com/natacion-para-bebes/>

- Las clases particulares serán para niños de 2 a 4 años, dependiendo de la madurez motriz del niño. Existirá dos modalidades para clases particulares, sesiones de 30 minutos y sesiones de una hora. El costo por sesión de 30 minutos será de \$150.00 pesos y el costo por sesión de 60 minutos será de \$280.00. La cantidad de clases dependerá de la edad del niño y se podrá acceder a un máximo de 12 clases en un mes.



**Imagen 37, Clase Particular.**

Fuente: [www.acquatix.com/galeria.php](http://www.acquatix.com/galeria.php)

- Las clases grupales serán para niños mayores de 4 y hasta los 15 años. Los costos se expresan en la tabla 1.

<b>Veces x Semana</b>	<b>Mensual</b>
1 vez	\$ 450.00
2 veces	\$ 800.00
3 veces	\$ 1,100.00
4 veces	\$ 1,250.00
5 veces	\$ 1,400.00
6 veces	\$ 1,500.00

**Tabla 13, Costo Clases Natación Grupal**

Fuente: Elaboración Propia 13-Oct-14



**Imagen 38, Clase Grupal.**  
Fuente: [www.acquatix.com/galeria.php](http://www.acquatix.com/galeria.php)

### **Plan Nutricional:**

Para la realización del seguimiento nutricional en la empresa Mind & Body Care, nos basaremos en una nueva metodología llamada Clean Eating o Alimentación Limpia, no es una idea nueva, sin embargo ha aumentado su popularidad, ya que funciona.

No se basa en la formulación de una dieta que debes seguir por un periodo de tiempo para conseguir una meta, el objetivo es hacer una integración de esta metodología como un estilo de vida.

El principio de la metodología Clean Eating pretende disfrutar de manera natural de alimentos que no están procesados, que son apetecibles y te van a nutrir, llevándote a tener un cuerpo fuerte y saludable.<sup>12</sup>



**Imagen 39, Plan Nutricional.**

Fuente:<http://blog.kiwilimon.com/2012/09/claves-de-un-plan-nutricional-equilibrado/>

La nutrición es parte fundamental para el desarrollo del niño, por tal razón la empresa Mind & Body Care pondrá a la disposición de los clientes un nutriólogo para la formulación de este nuevo estilo de vida, el inicio de este

---

<sup>12</sup> Junger Alejandro, *Clean Eats*, HarperCollins Publishers, 2014.

proceso es quitar de la ingesta diaria del niño todos aquellos alimentos procesados, así como azúcares, cereales refinados, grasas saturadas y se reemplazaran con frutas, verduras, proteína magra, cereales integrales, así como grasas saludables.

Se realizará un plan alimenticio basado en las características individuales de cada niño de acuerdo al ejercicio y actividades que realice durante el día. El plan alimenticio contará con la ingesta de 5 alimentos durante el día.

El plan alimenticio va dirigido a las mamás o papás que quieren que sus hijos coman mejor, se nutran más y además evitar el sobre peso.

El proceso para la adquisición de este servicio será mediante la realización de una cita con el nutriólogo para una evaluación inicial que tendrá un costo de \$400.00 pesos, y la consulta de seguimiento tendrá un costo de \$200.00 pesos.

Una vez realizada la evaluación, se recomienda una consulta de seguimiento por mes para

verificar los resultados y dar el seguimiento al plan nutricional.

### **3.3 Ubicación de la empresa Mind & Body Care.**

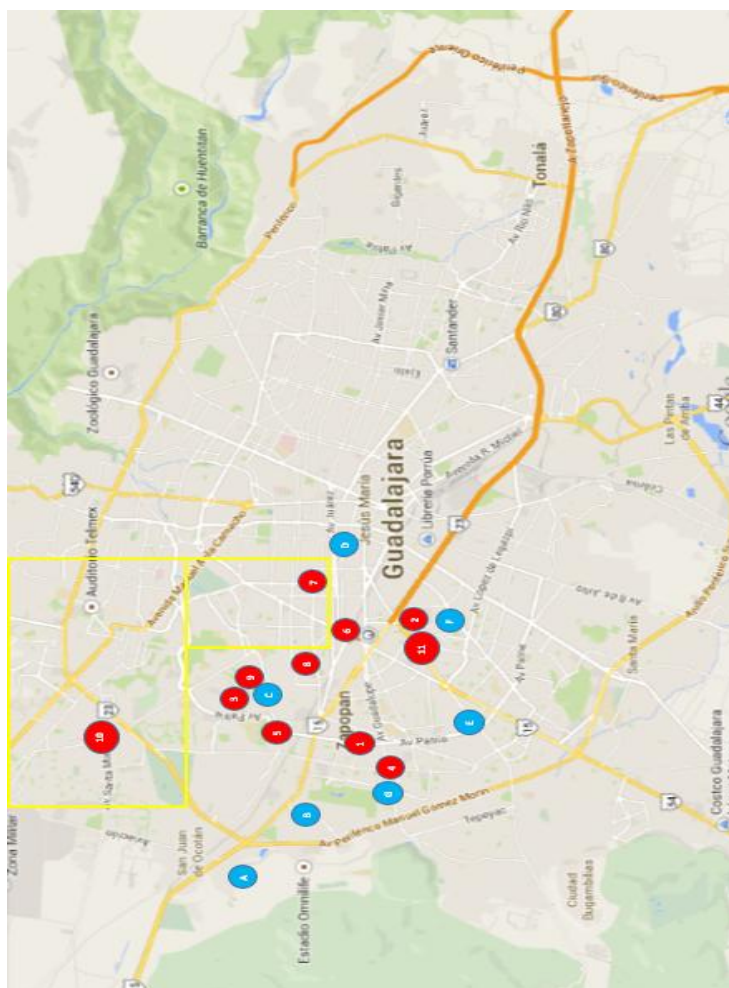
La siguiente pregunta que nos vamos a contestar es ¿Dónde los voy a vender?

Para contestar esta pregunta, integramos un mapa de la Zona Metropolitana de Guadalajara, Imagen 3, donde detectamos 3 objetivos principales:

1. Ubicación actual de Centros Psicopedagógicos o productos sustitutos en la Zona Metropolitana de Guadalajara, (puntos rojos del siguiente mapa)
2. Ubicación actual de Centros Deportivos, específicamente que ofrezcan el servicio de natación. (puntos azules del siguiente mapa)
3. Y por último y de mucha importancia, las posibles ubicaciones que se pueden



tener para la construcción de la empresa Mind & Body Care. (espacio delimitado en color amarillo). Además la delimitación de esta zona, tiene una proyección económica y habitacional para los siguientes años, siendo un mercado altamente potencial para la integración de los servicios de la empresa Mind & Body Care. No hay que perder de vista que las nuevas líneas del tren ligero de la ciudad cruzarán por la delimitación de la zona, con esto se podrá garantizar un fácil acceso a las instalaciones de la empresa para todas aquellas personas que no tengan un automóvil propio.



**Imagen 40. Ubicación Centro Mind & Body Care.**  
Fuente: Elaboración Propia con ayuda de Google Maps  
13-Oct-14

<b>Centros Psicopedagógicos Competencia</b>	
<b>1</b>	<b>Pigante "Estimulación temprana"</b> Av. Patria 584
<b>2</b>	<b>Chabban</b> Paseo de la Arboleda #1167
<b>3</b>	<b>Kidou</b> Pablo Neruda 4341
<b>4</b>	<b>Tokman</b> Avenida Guadalupe No. 6451 Int. 4
<b>5</b>	<b>Student Coaching</b> Av Patria 520 int 115
<b>6</b>	<b>PlayMind</b> Justo Sierra #2706
<b>7</b>	<b>ReCreyendo</b> Av. Américas 642
<b>8</b>	<b>Upale</b> Av. México 3370 local 11
<b>9</b>	<b>Marometas</b> Miguel de Unamuno 4630
<b>10</b>	<b>FasTrackKids</b> Av Real Acueducto #335-A
<b>11</b>	<b>Club de Tareas</b> Isla Sumatra 2427

**Tabla 14. Centros Psicopedagógicos de la Competencia**

Fuente: Elaboración Propia 13-Oct-14

<b>Centros Deportivos Competidores</b>	
<b>A</b>	<b>Carril 4tro</b>
	Av. Franco Mexicano No. 195
<b>B</b>	<b>Acuática Nelson Vargas</b>
	Calzada de los Pirules #81
<b>C</b>	<b>Vivo 47</b>
	Av. Naciones Unidas 6700
<b>D</b>	<b>YMCA</b>
	J. Guadalupe Montenegro No. 1614
<b>E</b>	<b>Acalli</b>
	Volcán Vesubio No. 4586
<b>F</b>	<b>Acquatix By Speedo</b>
	Av. Paseo de la Arboleda #2506
<b>G</b>	<b>Centro Panamericano Scotiabank</b>
	Parque Metropolitano

**Tabla 15. Escuelas de Natación de la Competencia.**  
Fuente: Elaboración Propia 13-Oct-14

Con las ubicaciones de los Centros Psicopedagógicos y Deportivos de la competencia, podemos determinar que la zona delimitada para la creación del centro Psico-Deportivo Mind & Body Care, no presenta en este momento más que un solo competidor del

área Psicopedagógica, por cual creemos que la integración de la oferta de servicios en estas zona puedes ser atractiva para los clientes.

### **3.4 Medios de publicidad y mercadotecnia.**

La última pregunta que se contestará en este capítulo es la forma por la cual la empresa Mind & Body Care se dará a conocer en el mercado. Existen mil y un maneras de darse a conocer, desde medios impresos, medios digitales, la recomendación de boca en boca.

Para la realización de este proyecto en un inicio solo existirán dos maneras por las cuales se informara al mercado de la existencia de los productos y servicios de la empresa.

1. Por medio del marketing digital
2. Por medio de alianzas estratégicas con escuelas públicas y privadas.

El marketing digital se basará en varias estrategias que van desde la creación de una página web, la cual tiene un costo entre los

\$10,800.00 y los \$14,000.00 pesos dependiendo de la información y las pestañas de información que incluya. El siguiente paso es la creación del Facebook y Twitter. Y finalmente en una inversión mensual en un motor de búsqueda en la web, la cual es una técnica que permite tener mayor grado de visibilidad para los clientes mediante la búsqueda natural en programas como Google. Para incrementar el grado de visibilidad son necesarios varios aspectos:

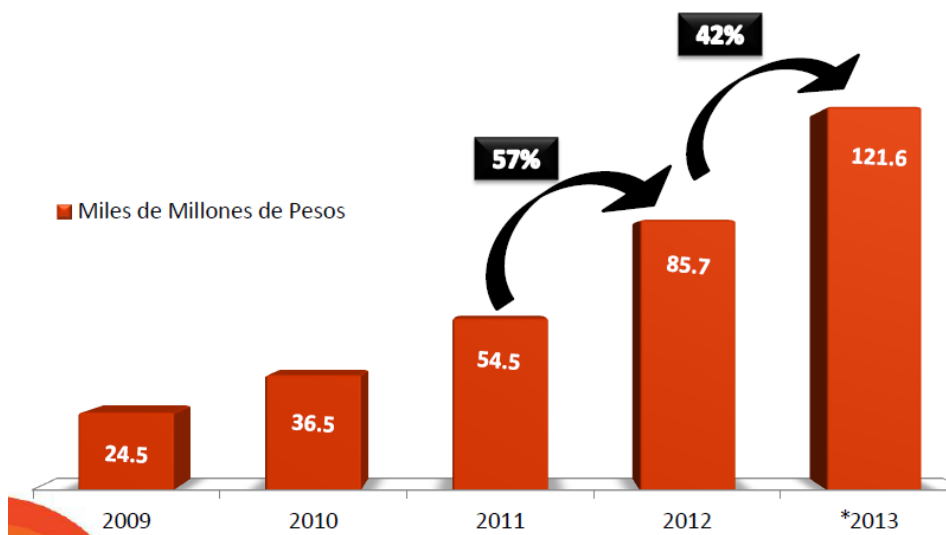
- Optimizando los factores críticos y técnicos de describen la empresa.
- Análisis de los términos de búsqueda por cada una de las palabras claves.
- Inversión mensual en los términos de búsqueda.
- Centrando la calidad de los contenidos de la información en la página web y medios digitales, de manera que los

clientes participen, sean escuchados y obtengan respuestas.

La razón por la cual la empresa Mind & Body Care busca acercar sus productos y servicios por medio del marketing digital es por dos razones fundamentales:

1. La creciente de usuarios Online en búsqueda de productos y/o servicios en nuestro país y en todo el mundo.
2. El valor del mercado Online
3. Los costos relativamente accesibles de publicidad y mercadotecnia en medios digitales.
4. Ecológicamente hablando, la disminución y uso de papel impreso para hacer llegar publicidad a los clientes.

Para entender el alcance y crecimiento del mercado Online, nos dimos la tarea de investigar en la Asociación Mexicana de Internet y obtuvimos la siguiente información. Imagen 41.

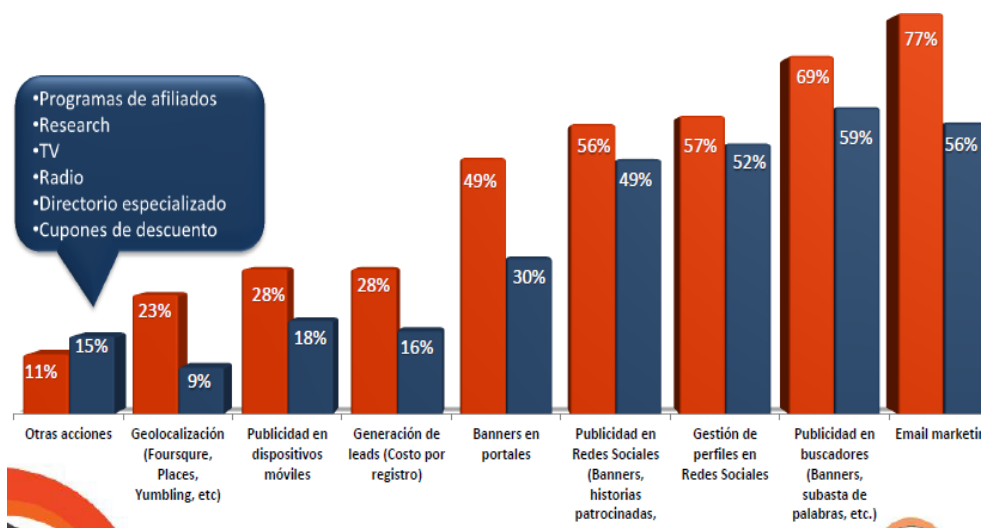


**Imagen 41. Valor del mercado Online en México**  
Fuente Obtenida: Estudio de Comercio Electrónico 2013

13

<sup>13</sup> Juárez Renato, *Estudio de Comercio Electrónico México 2013*, Asociación Mexicana del Internet, 2013.





**Imagen 42. Acciones de Mercadotecnia Digital**  
Fuente Obtenida: Estudio de Comercio Electrónico 2013

14

<sup>14</sup> *Ibid.*

Las dos últimas gráficas nos muestran el creciente incremento del mercado digital y específicamente qué actividades realizan las personas cuando usan el Internet, por lo cual considero que la implementación de la estrategia de Mercadotecnia y Publicidad por medio del marketing digital puede tener un gran impacto.

Y por último, realizar alianzas estratégicas con escuelas públicas y privadas hará que los padres de familia conozcan más de cerca la oferta de productos y servicios que ofrecerá el centro. Para lograr las alianzas estratégicas la empresa Mind & Body Care pretende realizar patrocinios para las escuelas, así como becar a algunos estudiantes, ésto con la finalidad que los mismo niños cuenten a sus compañeros de clase acerca de las actividades que realiza una vez que termina las clases y que las recomendaciones pasen de boca en boca.

## **Capítulo 4. Descripción de la Empresa.**

El siguiente capítulo tiene como objetivo informar la filosofía empresarial de la empresa Mind & Body Care, su misión, su visión y los valores, que pretende imprimir a su oferta de servicios y por medio del cual se generará valor agregado.

La empresa Mind & Body Care pretende que los niños desarrollen su habilidades cognitivas y académicas por medio de la realización de actividades Psico-Deportivas.

La idea fundamental es que los niños disfruten el realizar actividades académicas y deportivas en un mismo centro, las actividades están pensadas y planeadas para que sean dinámicas, entretenidas y divertidas, haciendo así que el tiempo libre de los niños no sea de ocio, sino que los niños desarrollen habilidades cognitivas y físicas que mejoren su calidad de vida.

## **4.1 Quiénes Somos**

Mind & Body Care pretende ofrecer un servicio especializado, diferente e innovador, buscando satisfacer las necesidades de los clientes por medio de una oferta de servicio adecuada a la necesidad de cada cliente. Los ejes principales de la empresa Mind & Body Care son los académicos, psicopedagógicos y deportivos.

El proyecto Mind & Body Care nace en el año 2012 a raíz de un análisis de la población infantil de nuestro país y de otras partes del mundo, en las cuales los niños en su mayoría, en el tiempo libre lo dedican a actividades sedentarias que poco a poco disminuyen su calidad de vida, poco aprovechamiento escolar y disminución de sus capacidades y condición física. La integración de actividades Psicopedagógicas y académicas surge a razón de un análisis cuando mi esposa laboraba para un centro Psicopedagógico en el municipio de Guadalajara en el cual gran parte de la

población infantil presentaba bajo rendimiento académico, el desconocimiento de los padres de familia y maestros de la escuela acerca de la problemática real de los niños. A su vez el platicar con algunos padres de familia cuando se hacía una alguna entrevista para una evaluación de un niño, la mayor parte de los padres de familia argumentaba que los niños realizaban actividades deportivas en clubes o instituciones privadas y en algunos casos destacaba la vida sedentaria de la familia en general.

Pensando en buscar que los niños, que son el pilar de nuestra sociedad tengan una mejor calidad de vida y la experiencia de mi esposa y mía en nuestros respectivos trabajos, pretendemos hacer una fusión de servicios que el mercado ofrece de forma separada en el sector Psicopedagógico académico y el sector deportivo, en un centro Psico-Deportivo.

La fusión de estos servicios tiene como finalidad varios objetivos, los cuales se traducen en disminuir el tiempo de traslado hacia un centro deportivo o un centro psicopedagógico, ofrecer ambos servicios en un mismo lugar y por último los beneficios que pueden obtener los niños al combinar actividades académicas y deportivas guiadas por medio de personal altamente calificado.

Nuestro programa consiste en hacer una evaluación holística del niño para posteriormente ofrecer un servicio diseñado a su medida logrando mejorar la calidad de vida del niño y la satisfacción de los padres de familia.

#### **4.2 Misión.**

Ser una empresa promotora de una cultura Psicodeportiva mediante un servicio especializado que mejore la calidad de vida de la persona potenciado sus capacidades y

talentos a través de la participación de actividades académicas y deportivas, guiadas por nuestro personal altamente calificado con el compromiso de servir a nuestros clientes.

### **4.3 Visión**

Ser un centro de potenciamiento físico-académico, por medio de un equipo interdisciplinario de especialistas certificados que promuevan el desarrollo integral de la persona.

### **4.4 Objetivos estratégicos.**

- Integración de un equipo multidisciplinario especializado, capaz de sumar esfuerzos y multiplicar logros.
- Brindar las herramientas necesarias para un óptimo desarrollo académico, social y físico a lo largo de la vida del niño.
- Colaborar con la formación de estudiantes sanos y exitosos, formados



con valores, sentido de responsabilidad, amor al prójimo y a al medio que los rodea.

- Optimizar y potenciar las facultades individuales de los niños por medio de un ambiente lúdico educativo agradable, para que los niños se sientan motivados, acogidos y lograr un aprendizaje significativo.
- Ofrecer Calidez y armonía a nuestros clientes. Las instalaciones y ubicación son elementos estratégicos que determinan la elección de un cliente la hora de seleccionar el prestador de servicio. La empresa Mind & Body Care pretende brindar un servicio que posea el atributo de excelencia en limpieza e higiene en las instalaciones, por cual posee relaciones proveedores especializados en el control, higiene y desinfección de instalaciones.

- Capacitación y evaluación continua del personal.
- Empatía: sentir, entender y compartir los sentimientos de los clientes internos y externos.

#### **4.5 Filosofía empresarial.**

Nuestra Pasión es tú Satisfacción, En Todo Amar y Servir.

#### **4.6 Modelo de Negocio.**

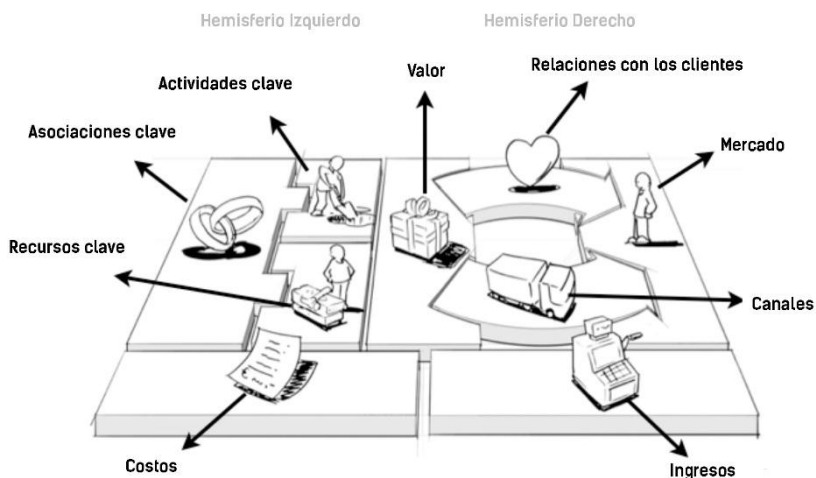
Para la construcción del modelo de negocio, se utilizará una herramienta distinta al FODA, la cual nos brinda una guía detallada la estrategia que implementara la empresa Mind & Body Care. La herramienta de diseño de modelo de negocio se denomina CANVAS, que es una herramienta de gestión estratégica empresarial

que permite diseñar, desafiar, inventar, y pivotear el modelo de negocio.<sup>15</sup> Imagen 43.

Al centro del modelo de negocio es el planteamiento del nuevo producto o servicio que se ofrecerá al mercado, realzando la propuesta de valor y atributos que tendrá el producto o servicio, así como todas las actividades claves que realizara en el interior de la compañía, los medios por los cuales se posicionará en el mercado para que los clientes lo identifiquen y finalmente cuáles son los gastos e ingresos que tendrá la empresa.

---

<sup>15</sup> Business Model Generation, "The Business Model Canvas," [www.businessmodelgeneration.com/canvas](http://www.businessmodelgeneration.com/canvas), 3 de november de 2014.



**Imagen 43, Modelo Canvas**

Fuente: <http://creacion.com/conociendo-el-modelo-canvas-parte-1-empezando/>

El lienzo gráfico de este modelo de nueve variables describe de forma clara como es la una determinada empresa crea, potencia, capturan y se capitaliza.

La imagen 44 muestra gráficamente el modelo de negocio CANVAS que pretende aplicar la empresa Mind & Body Care.

Mind & Body Care				
<u>Red de Asociados</u>	<u>Actividades Clave</u>	<u>Propuesta de Valor</u>	<u>Relación con el cliente</u>	<u>Segmentos de Clientes</u>
1 Atena 2 Speedo 3 Technogym 4 ChloKing 5 Key de Occidente 6 ITESO 7 Universidad Panamericana 8 Dv Inteligencia 9 Axel 10 Pulse Fitness 11 Polar 12 Telmex 13 V-soft Technology 14 Inversionistas	1 Evaluaciones 2 Patrocinios 3 Innovación y Tecnología 4 Capacitación 5 Investigación y documentación 6 Prácticas Profesionales <u>Recursos Claves</u> 1 Instalaciones 2 Recursos Humanos 3 Recurso intelectual 4 Recurso Financiero 5 Ubicación 6 Programa Intervención	Ser un centro especializado en potenciar las habilidades académicas, sociales y físicas por medio de una intervención especializada en las áreas Psicopedagógicas y deportivas, para así lograr un bienestar integral de la persona.	1 Interpersonal 2 Contacto Físico 3 Pertenencia al grupo 4 Digital  <u>Canales de Distribución</u> 1 En punto de venta 2 Redes sociales 3 Página web 4 Espectaculares 5 Google Apps	Familias con integrantes en etapas escolares de 0 a 14 años que presenten barreras educativas, las cuales repercuten en su salud física, afectiva y cognitiva.
<u>Estructura de Costos</u>		<u>Flujo de Ingresos</u>		
1 Operaciones de la empresa 2 Capacitación 3 Personal 4 Inversión y renovación de equipos 5 Investigación, documentación y manejo de la información		1 Venta de Accesorios 2 Cuotas de inscripción 3 Cuota mensual 4 Cuota por clase de prueba 5 Evaluaciones Psicopedagógicas	6 Terapias Psicopedagógicas 7 Seguimiento nutricional	

**Imagen 44, Modelo Canvas Mind & Body Care**  
Fuente: Elaboración Propia

Lo siguiente es hacer un pequeño resumen de los nueve bloques que integran el modelo de negocio de la empresa Mind & Body Care, así como el significado que tiene para la empresa.

- Segmento de clientes: es el grupo de clientes a los cuales se pretende ofrecer los productos y servicios de la empresa. Son la base del negocio y por tal razón se debe tener un conocimiento de sus necesidades y la forma en la que se satisfacen las mismas.
- Propuesta de valor: es la parte central del modelo de negocio, en este apartado se explica la oferta de productos o servicios explicada desde un punto de vista estratégico y por el cual el cliente deberá de elegir nuestra marca.
- Canales de distribución: este bloque nos presenta la información del cómo se acercará nuestra marca al mercado meta

y la forma que esto le generará valor a los clientes.

- Relación con el cliente: es uno de los aspectos más críticos en el éxito del modelo de negocio y uno de los más complejos de tangibilizar, ya que cada cliente tiene necesidades distintas y la forma en que las satisface cada uno es diferente.
- Flujo de ingresos: son los medios o formas por las cuales la empresa se capitalizará, por medio de la derrama económica que genere cada uno de los clientes.
- Recursos claves: son todos aquellos recursos que van desde el personal que labora en la empresa, hasta la infraestructura que tiene la misma y por la cual se diferencia de la competencia.
- Actividades clave: son todas aquellas actividades que se realizarán y que

generan valor para los clientes internos y externos.

- Red de Asociados: es la red de proveedores de la empresa, los cuales se definen por medio de alianzas estratégicas para llevar a cabo el modelo de negocio con garantías, que complementen las capacidades y optimicen la propuesta de valor. Es de suma importancia generar una relación ganar-ganar, la cual puede catapultar la presencia y resultados de la empresa.
- Estructura de costos: describe todos los costos en los que se incurrirán al operar el modelo de negocio. Es vital generar un modelo de optimización de los costos y recursos de la empresa, para que el modelo de negocio sea sostenible, eficiente y escalable.



El desarrollo de un modelo de negocio debe estar balanceado entre los bloques del lado izquierdo y derecho, y el balance siempre se encontrará en la propuesta de valor de la empresa. La armonía de los bloques o variables es vital, ya que esto catapultara el modelo o pondrá fin al modelo.

## **Capítulo 5. Plan de Producción, Organización y Administración.**

El siguiente capítulo tiene como objetivo desarrollar uno de los principales procesos en el manejo y administración de la empresa, el cual nos ayudará a definir en cada uno de los actores y actividades que requiere la compañía durante los primeros 5 años de operaciones de la empresa Mind & Body Care. Se pretende realizar una integración armónica y dinámica entre cada uno de los integrantes con la finalidad de optimizar recursos, tiempo, dinero y esfuerzos para así consolidar una empresa eficiente y rentable.

Dada la naturaleza de la empresa, estar dentro del segmento de Servicios Especializados en el Bienestar de la persona, el capital humano es el principal activo de la empresa por su interacción e interrelación directa con los clientes, cada una de las actividades desempeñadas en la empresa están diseñadas en generar satisfacción a los clientes internos y externos.

## **5.1 Áreas de la Empresa.**

Las áreas principales de la empresa Mind & Body Care son:

- Consejo Directivo.
- Gerencia General y Operaciones.
- Coordinación académica.
- Coordinación Deportiva y Nutrición.

Cada una de las siguientes áreas se subdivide en actividades y actores específicos encargados de la ejecución de actividades necesarias para cubrir las necesidades operativas de la empresa y en la búsqueda de la satisfacción de los clientes.

La subdivisión es de la siguiente manera:

- Consejo Directivo.
  - Socios de la empresa Mind & Body Care
- Gerencia General y Operaciones.
- Coordinación Operativa y de Personal.
  - Auxiliares administrativos
  - Staff Valet Parking

- Personal de intendencia
- Personal de mantenimiento
- Coordinación Académica.
  - Practicantes de Licenciatura Psicología.
  - Practicantes de Licenciatura en Pedagogía.
- Coordinación Deportiva.
  - Practicantes de Licenciatura en Educación Física y Deportes.
- Coordinación de Nutrición.
  - Practicantes de Licenciatura en Nutrición.

De acuerdo con el plan inicial de operaciones de la compañía, se designarán jefes de áreas o los denominados Coordinadores los cuales se encargarán de supervisar, controlar y dar seguimiento a cada una de las áreas específicas, las cuales a su vez reportarán a la Gerencia General y Operaciones de la empresa Mind & Body Care. Retomando la información

de nuestro modelo Canvas, para la empresa Mind & Body Care es de suma importancia la relación que se tendrá con la red de asociados y específicamente en este apartado con las Universidades, ya que ellos serán proveedores de estudiantes de ciertas licenciaturas que apoyarán las áreas de la empresa como practicantes y de los cuales las personas que demuestren mejor desempeño y desarrollo dentro de la empresa se contratarán para ser parte del equipo de operaciones una vez que se cumpla el tiempo de prácticas, en caso de no ser elegidos por la empresa se firmarán las horas de prácticas profesionales que requieren para la terminación de sus licenciaturas.

## **5.2 Organigrama.**

Es la representación gráfica de la estructura organizativa. El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme acerca de una organización. Si no

lo hace con toda fidelidad, distorsionaría la visión general y el análisis particular, pudiendo provocar decisiones erróneas al que lo utiliza como instrumento de precisión.<sup>16</sup>

Los tipos de organigramas más comunes son:

- Vertical: tiene figura generalmente de una pirámide, quiere decir que existe una jefatura y el siguiente eslabón se encuentra debajo de él.
- Horizontal: tienden a ser muy similares que los verticales, sólo que la tendencia en crecimiento va en la horizontal y no genera tanto la forma de una pirámide.

La empresa Mind & Body Care pretende desarrollar un organigrama que fusiona ambos modelos, vertical y horizontal, esto con la finalidad que la comunicación sea más dinámica y efectiva entre los niveles superiores, intermedios e inferiores, ya que cuando el

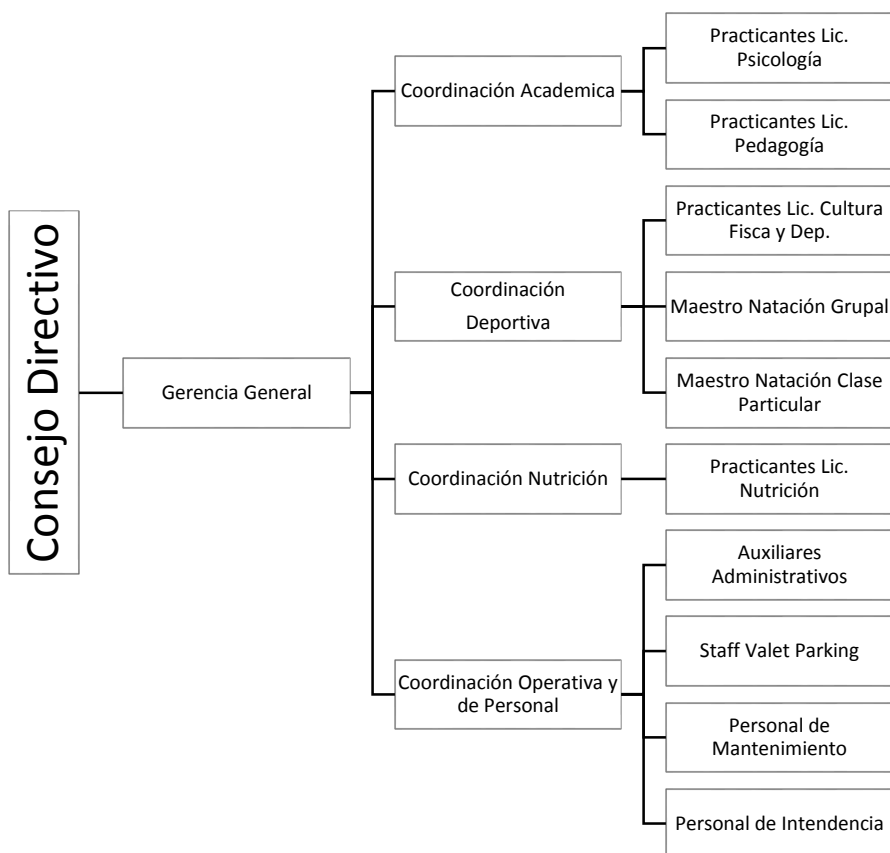
---

<sup>16</sup> Sergio E. D'Ambrosio, Organigrama, El Cid Editor, Argentina, 2009.

organigrama tiene a tener muchos niveles en orden vertical la comunicación es muy lenta y poco efectiva.

La finalidad de desarrollar un Organigrama de acuerdo a las necesidades de la empresa, es de representar gráficamente las relaciones que existen entre todos los actores de la empresa, actividades, funciones, autoridad y evitar dobles líneas de mando. A su vez identificar a la empresa a través del tiempo, los cambios que sufre en su estructura y la realización de las modificaciones necesarias de acuerdo a las actividades que realiza cada uno de los integrantes del equipo de la empresa Mind & Body Care, esto quiere decir que el organigrama tiene vida y cambiará respecto al tiempo y las necesidades de la empresa.





**Imagen 45. Organigrama Mind & Body Care**  
Fuente: Elaboración Propia

### 5.3 Contrataciones.

Para lograr la estructura organizacional anterior y arrancar operaciones el día 2 de Enero del año 2018, es necesario realizar las siguientes contrataciones en el año 2017, las cuales estarán realizadas por parte del consejo directivo de la empresa Mind & Body Care.

Contrataciones de Capital Humano Empresa Mind & Body Care durante el 2017			
Puesto	# de Plazas	Jornada	Salario Mensual
Gerencia General	1	Completa	\$ 15,000.00
Coordinador Académico	1	Completa	\$ 11,000.00
Coordinador Deportivo	1	Completa	\$ 11,000.00
Coordinador Nutrición	1	Completa	\$ 11,000.00
Coordinador Operativo y Personal	1	Completa	\$ 11,000.00
Practicante Lic. Pedagogía	4	1/2 tiempo	\$ 4,500.00
Practicante Lic. Psicología	2	1/2 tiempo	\$ 4,500.00
Practicante Lic. Cultura Física y Deporte	4	1/2 tiempo	\$ 4,500.00
Maestro Clase Particular	6	1/2 tiempo	\$ 6,000.00
Practicante Lic. Nutrición	1	1/2 tiempo	\$ 4,500.00
Valet Parking	2	Completa	\$ 6,000.00
Personal de Mantenimiento	1	nocturna	\$ 7,000.00
Auxiliar Administrativo	4	1/2 tiempo	\$ 5,000.00

**Tabla 16. Contrataciones de Capital Humano durante el 2017.**

Fuente: Elaboración Propia

Para el primer año de operaciones se realizará la contratación directa de doce personas y lo correspondiente al área de practicantes y maestros de clases particulares se abrirán un total de diecisiete plazas, las cuales percibirán un ingreso aproximado al 30% del total de las ventas del servicio que ofrecen. Las contrataciones se harán a partir del mes de Julio del 2017 para el arranque de operaciones el día 2 de Enero del 2018, dando una plantilla total de 29 personas.

Para el año 2019, de acuerdo con el crecimiento proyectado y la cantidad de clientes del año 2018, se realizará apertura de nuevas plazas de practicantes, se ajustaran salarios a los empleados contratados por la empresa y los departamentos de practicantes seguirán con la misma proporción del 30%, que al incrementar las ventas en automático tendrán un incremento de los salarios. Para el año 2019, se pretende contar con la siguiente plantilla laboral.

<b>Contrataciones de Capital Humano Empresa Mind &amp; Body Care durante el 2018</b>			
<b>Puesto</b>	<b># de Plazas</b>	<b>Jornada</b>	<b>Salario Mensual</b>
Gerencia General	1	Completa	\$ 20,000.00
Coordinador Académico	1	Completa	\$ 14,000.00
Coordinador Deportivo	1	Completa	\$ 14,000.00
Coordinador Nutrición	1	Completa	\$ 14,000.00
Coordinador Operativo y Personal	1	Completa	\$ 14,000.00
Practicante Lic. Pedagogía	8	1/2 tiempo	\$ 6,000.00
Practicante Lic. Psicología	2	1/2 tiempo	\$ 6,000.00
Practicante Lic. Cultura Física y Deporte	8	1/2 tiempo	\$ 6,000.00
Maestro Clase Particular	10	1/2 tiempo	\$ 8,000.00
Practicante Lic. Nutrición	2	1/2 tiempo	\$ 6,000.00
Valet Parking	2	Completa	\$ 7,000.00
Personal de Mantenimiento	1	nocturna	\$ 8,000.00
Auxiliar Administrativo	4	Completa	\$ 8,000.00

**Tabla 17. Contrataciones de Capital Humano durante el 2018.**

Fuente: Elaboración Propia

La planeación de personal para el año 2019, que es el segundo año de operaciones de la empresa Mind & Body Care, es de la siguiente manera. Doce personas contratadas directamente por la empresa Mind & Body Care y un total de 30 practicantes en las distintas áreas de la compañía, sumando un total de 42 empleados.

#### **5.4 Consejo Directivo.**

El consejo directivo de la empresa Mind & Body Care estará conformado por un máximo de 5 socios, los cuales se invitarán a participar en el proyecto y de los cuales cada uno de ellos serán dueños del 20% de acciones de la empresa.

El principal acuerdo que se tendrá con el consejo directivo de la compañía Mind & Body Care, es que ninguno de los socios podrá retirar el capital que invirtió al inicio del proyecto en los primeros 5 años de operación de la empresa, la utilidad generada se reinvertirá cada año. Los socios podrán disponer solamente del 25% anual del capital que se invirtió al arranque del proyecto, con esto quiero decir que al cierre del año 9, cada uno de los socios habrá recuperado su inversión inicial, más la tasa interna de retorno generada durante los primeros 5 años.

El resto de utilidad generada por la empresa se invertirá en la construcción de nuevos centros

Psicodeportivos en la Zona Metropolitana de Guadalajara o dentro de la República Mexicana.

### **5.5 Producción de los Servicios.**

El desarrollo de este proyecto tiene como finalidad evaluar todos los procesos de producción de los servicios, que justo en este apartado serán los tangibles o métricos con los que contara Gerencia General y el Consejo Directivo para evaluar el índice de aceptación del servicio, generar valor agregado, eliminar tiempos muertos y finalmente conseguir satisfacción de los clientes de la empresa Mind & Body Care.

### **5.6 Ciclo de operaciones por servicio.**

Se le conoce al conjunto de procesos, actividades o información que se debe realizar en cualquier industria con la finalidad de cumplir con sus objetivos.

Por lo tanto, en este apartado del proyecto definiremos los procesos o actividades que se realizarán para cada uno de los servicios que ofrece la empresa Mind & Body Care, el tiempo necesario para una correcta operación, incrementando la productividad y rentabilidad de la empresa. Los procesos como toda la empresa tienen vida y pueden ir cambiando respecto al tiempo, para el arranque del proyecto los siguientes ciclos de operaciones serán los que marcarán la pauta para la identificación, control y seguimiento de cada uno de los clientes.

Ciclo de Operaciones Empresa <b>Mind &amp; Body Care</b> : Evaluación Psicopedagógica				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Acude a la empresa Mind & Body Care	Ofrece información de la Evaluación y fechas disponibles de aplicación	1 día	30 min
2	Agenda cita para evaluación	Reserva lugar y genera el cobro	1 día	5 min
3	Entrevista padres de familia con Coordinador/a Académico	Documentar la entrevista	1 día	60 min
4	Entrevista del niño con Coordinador/a Académico	Documentar la entrevista	1 día	60 min
5	Se aplica la batería de pruebas	Aplicar batería de pruebas	2 a 3 días	60 min x día
6		Análisis e interpretación de resultados	1 día	60 min
7	Entrega y recepción de resultados	Entrega de resultados	1 día	60 min
8		Generar plan de acción de Terapias con los padres de familia	1 día	30 min
9		Indicar una fecha futura aprox 6 meses para la aplicación de otra evaluación	1 día	5 min
10	Inscripción a la Empresa Mind & Body Care		1 día	15 min

**Tabla 18. Ciclo de Operaciones “Evaluación Psicopedagógica”**

Fuente: Elaboración Propia

Ciclo de Operaciones Empresa <b>Mind &amp; Body Care</b> : Terapia Psicopedagógica				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Inscripción a la Empresa Mind & Body Care		1 día	15 min
2	Agenda la cantidad de terapias que tomará durante el mes	Reserva la cantidad de terapias que ira durante el mes en curso y realiza el pago	1 día	15 min
3	Asiste a la programación de clases contratadas	Pone a disposición del cliente un Staff especializado para dar seguimiento.	Los contratados	60 min
4	Ultima clase del mes agenda la clases del mes siguiente	Genera el cobro de agenda las clases del cliente del siguiente mes	1 día	15 min

**Tabla 19. Ciclo de Operaciones “Terapia Psicopedagógica”**

Fuente: Elaboración Propia



Ciclo de Operaciones Empresa Mind & Body Care: Técnicas de Estudio y Estrategias de Aprendizaje				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Inscripción a la Empresa Mind & Body Care		1 día	15 min
2	Agenda la cantidad de clases que tomará durante el mes	Reserva la cantidad de clases que tomará el cliente, así como instructor que las guíara	1 día	15 min
3	Asiste a la programación de clases contratadas	Guía las clases y optimiza las técnicas de estudio de cada cliente	Los contratados	60 min
4	Ultima clase del mes agenda la clases del mes siguiente	Genera el cobro de agenda las clases del cliente del siguiente mes	1 día	15 min

**Tabla 20. Ciclo de Operaciones “Técnicas de Estudio y Estrategias de Aprendizaje”**  
Fuente: Elaboración Propia

Ciclo de Operaciones Empresa Mind & Body Care: Evaluación Académica				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Acude a la empresa Mind & Body Care	Ofrece información de la Evaluación y fechas disponibles de aplicación	1 día	30 min
2	Agenda cita para evaluación	Reserva lugar y genera el cobro	1 día	5 min
3	Entrevista del niño con Coordinador/a Académico	Documentar la entrevista	1 día	60 min
4	Se aplica la evaluación	Aplicar Evaluación	1 día	60 min x día
5		Análisis de resultados	1 día	60 min
6	Entrega y recepción de resultados	Entrega de resultados	1 día	60 min
7		Generar plan de acción de Terapias, clases o actividades con los padres de familia	1 día	30 min
8		Indicar una fecha futura aprox 6 meses para la aplicación de otra evaluación	1 día	5 min
9	Inscripción a la Empresa Mind & Body Care		1 día	15 min

**Tabla 21. Ciclo de Operaciones “Evaluación Académica”**  
Fuente: Elaboración Propia

Ciclo de Operaciones Empresa Mind & Body Care: Club de Tareas				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Inscripción a la Empresa Mind & Body Care		1 día	15 min
2	Agenda la cantidad de clases que tomará durante el mes	Reserva la cantidad de clases que tomará el cliente, así como instructor que las guíara	1 día	15 min
3	Asiste a la programación de clases contratadas	Pone a disposición del cliente un Staff especializado para dar seguimiento.	Los contratados	60 min
4	Ultima clase del mes agenda la clases del mes siguiente	Genera el cobro y agenda las clases del cliente del siguiente mes	1 día	15 min

**Tabla 22. Ciclo de Operaciones “Club de Tareas”**  
Fuente: Elaboración Propia

Ciclo de Operaciones Empresa Mind & Body Care: Clases Natación Mama-Bebe, Clases Particulares, Clases Grupales				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Solicita informes a la empresa Mind & Body Care	Informa los cursos, modalidades, horarios y costos	1 día	15 min
2		Solicita al cliente tomar clases de prueba, antes de realizar una inscripción	1 día	15 min
3	Agenda la o las clases de prueba	Informar al cliente los días, horarios y maestro que impartirá la o las clases de prueba	1 día	15 min
4	Acude a sus clases de prueba, máximo podrán ser 3 clases de prueba	Imparte la sesión evalúa y documenta el nivel de nada del cliente	1 día	30 a 60 min
5	Deberá de realizar su inscripción a la empresa	Inscribe al cliente o lo borra de la lista de clases particulares	1 día	15 min

**Tabla 23. Ciclo de Operaciones “Clases de Natación Mama-Bebe, Clases Particulares y Clases Grupales”**  
Fuente: Elaboración Propia

Ciclo de Operaciones Empresa Mind & Body Care: Plan Nutricional				
# Actividad	El cliente	La Empresa	# días	Tiempo
1	Acude a la empresa Mind & Body Care	Ofrece información acerca del programa de Plan Nutricional	1 día	30 min
2	Agenda cita para evaluación inicial y análisis de medidas antropométricas	Reserva lugar y genera el cobro	1 día	5 min
3	Acude a la evaluación inicial	Documenta la evaluación inicial y entrega resultados	1 día	60 min
4	Inscripción a la Empresa Mind & Body Care	Genera carpeta de evolución del cliente	1 día	15 min
5		Generar plan de acción y seguimiento nutricional con el cliente	1 día	30 min
6	Acude a la programación de consultas de seguimiento	Documenta cada una de las consultas y entrega resultados cada 2 meses	1 día	30 min

**Tabla 24. Ciclo de Operaciones “Plan nutricional”**  
Fuente: Elaboración Propia

## **Capítulo 6. Plan de Finanzas.**

El siguiente capítulo tiene como objetivo identificar la viabilidad financiera para el desarrollo de la empresa Mind & Body Care.

El Plan Financiero o Económico generalmente se considera el más importante de los planes de negocios, ya que este plan es el que integra y cuantifica cada una de las operaciones de la empresa. En nuestro caso será una herramienta que tendrá un peso importante, ya que con la información obtenida es que se hará la propuesta de negocio a posibles socios de la empresa y lo que ellos argumentarán es porque invertir en el desarrollo de la empresa Mind & Body Care y no otra empresa, fondo de inversión.

Para nuestro proyecto hemos analizado la viabilidad económica a corto y mediano plazo, ya que solo contamos con los primeros 5 años de operación de la empresa y por medio de esta información pretendemos identificar cual será la situación financiera de la empresa en un futuro.

La concepción de este proyecto cuenta con bases sólidas en cuanto a la operatividad del negocio, conocimiento de los clientes, proveedores y por tal razón se pretende la integración de un servicio especializado y rentable aun, que la inversión inicial siempre será alta derivado de la infraestructura y equipamiento de la empresa.

El plan financiero nos ayudará a estimar si el proyecto de la construcción y operación de la empresa Mind & Body Care que se pretende emprender, cumple con las expectativas de rentabilidad y liquidez esperadas, y de este modo, nos permitirá tomar las decisiones adecuadas y oportunas para que la empresa sobreviva y crezca de forma sostenible pese a que la economía de nuestro país no viva las mejores condiciones.

Considero que los principales objetivos para desarrollar el plan financiero de la empresa Mind & Body Care son los siguientes:

- Determinar la inversión inicial que requiere la empresa para la puesta en marcha.
- Inversiones futuras para el crecimiento y consolidación de la marca.
- El valor total de la empresa en los primeros 5 años, así como conocimiento preciso si la inversión de la empresa es por medio del crecimiento del capital inicial invertido y de las operaciones de la empresa, o se encuentra apalancado con proveedores, créditos bancarios.

#### Balance General

- Análisis de ventas y gastos de la empresa para los primeros 5 años.
- #### Estado de Resultados.
- Obtener una proyección financiera de la empresa a 5 años de operación. TIR al Quinto año.

## 6.1 Inversión Inicial

Para determinar la inversión inicial de la empresa, la obtenemos de la siguiente tabla 25.

Inversión inicial <b>Mind &amp; Body Care</b>	
Efectivo y bancos	\$1,665,748
Deudores Diversos	\$0
Inventario de producto terminado	\$0
Inventario de materia prima	\$0
Terrenos	\$4,500,000
Edificios	\$7,000,000
Maquinaria	\$910,243
Equipo de transporte	\$0
Mobiliario	\$240,196
Equipo de cómputo	\$141,100
Gastos de instalación y otros	\$44,500
Gastos de organización y otros	\$27,122
<b>Suma</b>	<b>\$14,528,909</b>

**Tabla 25. Parámetros Inversión Inicial**

Fuente: Elaboración Propia

Terreno <b>Mind &amp; Body Care</b>		
\$	3,000.00	metro cuadrado
	1500	metros cuadrados
<b>\$</b>	<b>4,500,000.00</b>	<b>costo terreno</b>

**Tabla 26. Descripción del Terreno**

Fuente: Elaboración Propia

Edificios <b>Mind &amp; Body Care</b>		
\$	3,500.00	metro cuadrado
	2000	metros cuadrados
<b>\$</b>	<b>7,000,000.00</b>	<b>costo edificio</b>

**Tabla 27. Descripción del Edificio**

Fuente: Elaboración Propia



Maquinaria Mind & Body Care			
Nombre	Qty	P/U	Total
Filtros	4	\$ 17,460.00	\$ 69,840.00
Calderas	2	\$ 84,798.80	\$ 169,597.60
Sistema Cloracion	1	\$ 146,300.00	\$ 146,300.00
Boiler	1	\$ 42,399.40	\$ 42,399.40
Hidroneumatico	2	\$ 8,900.00	\$ 17,800.00
Bomba Sistema	1	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00
Bombas Filtrado	4	\$ 13,108.00	\$ 52,432.00
Rejilla Perimetral	1	\$ 59,198.00	\$ 59,198.00
Control de Acceso	2	\$ 124,808.00	\$ 249,616.00
Extractores	4	\$ 10,800.00	\$ 43,200.00
Sistema audio	1	\$ 47,360.00	\$ 47,360.00
<b>Sumas</b>			<b>\$910,243.00</b>

**Tabla 28. Descripción de la maquinaria**

Fuente: Elaboración Propia

Mobiliario Recepción Mind & Body Care			
Nombre	Qty	P/U	Total
Escritorio Recepcion	4	\$ 8,900.00	\$ 35,600.00
Sillas	4	\$ 1,507.00	\$ 6,028.00
Archiveros	6	\$ 4,021.00	\$ 24,126.00
Libreros	4	\$ 4,302.00	\$ 17,208.00
Mesas Clientes	15	\$ 1,942.00	\$ 29,130.00
<b>Sumas</b>			<b>\$ 112,092.00</b>

**Tabla 29. Descripción Mobiliario de Recepción**

Fuente: Elaboración Propia

Mobiliario Salones Mind & Body Care			
Nombre	Qty	P/U	Total
Escritorio Salones	4	\$ 8,900.00	\$ 35,600.00
Sillas	8	\$ 1,507.00	\$ 12,056.00
Archiveros	8	\$ 4,021.00	\$ 32,168.00
Libreros	4	\$ 4,302.00	\$ 17,208.00
Mesas de trabajo	16	\$ 1,942.00	\$ 31,072.00
<b>Sumas</b>			<b>\$ 128,104.00</b>

**Tabla 30. Descripción Mobiliario de Salones**

Fuente: Elaboración Propia

La suma de la inversión de Mobiliario en la tabla de inversión inicial, consiste en la suma de Mobiliario de Recepción más el mobiliario de los salones.

Equipo Computo <b>Mind &amp; Body Care</b>			
Nombre	Qty	P/U	Total
Servidor	1	\$ 55,000.00	\$ 55,000.00
Terminales Tontas	4	\$ 4,725.00	\$ 18,900.00
Laptops	4	\$ 13,900.00	\$ 55,600.00
Impresoras	2	\$ 5,800.00	\$ 11,600.00
<b>Sumas</b>			<b>\$141,100.00</b>

**Tabla 31. Descripción Equipo de Computo**

Fuente: Elaboración Propia

Gastos de Instalación <b>Mind &amp; Body Care</b>			
Nombre	Qty	P/U	Total
TI	1	\$ 44,500.00	\$ 44,500.00

**Tabla 32. Descripción Gastos de Instalación**

Fuente: Elaboración Propia

Gastos de Organización y Otros <b>Mind &amp; Body Care</b>	
Desarrollo Pagina Web	\$ 12,000.00
Registro de Marca	\$ 4,450.00
Diseño de Logotipo e Imagen Institucional	\$ 3,500.00
Aviso de uso de denominación o razón social	\$ 5,000.00
Inscripción del acta constitutiva en el Registro Público de Comercio	\$ 1,970.00
Obtención de la licencia municipal	\$ 202.00
<b>Suma</b>	<b>\$27,122.00</b>

**Tabla 33. Descripción Gastos de Organización y Otros**

Fuente: Elaboración Propia

## **6.2 Balance General.**

Para analizar el valor de la empresa después de cada año de operación, nos basaremos en la información que proporciona el Balance General de la empresa Mind & Body Care. Tabla 34.

El Balance General es una radiografía de la empresa al cierre de un año de operaciones, siendo el año 2018 el primer año de operaciones de la empresa Mind & Body Care. En el Balance esclarecemos los activos con los que cuenta la empresa, las posibles deudas que pueda tener y por último el patrimonio de los accionistas.

Lo que podemos identificar después de los primeros 5 años de operación de la empresa Mind & Body Care, es que la empresa ha tomado como una estrategia el financiarse por medio de sus propios ingresos más que por apalancarse con sus proveedores, créditos bancarios etcétera.

	Balance General Mind <b>8.</b> Body Care					
	0	1	2	3	4	5
	Inicial	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
<b>ACTIVO</b>						
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>						
CAJA Y BANCOS	\$1,665,748	\$3,593,807	\$5,950,334	\$9,192,531	\$13,702,039	\$18,473,921
CLIENTES		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
DEUDORES DIVERSOS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
INV. PROD. TERMINADO	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
INV. MATERIA PRIMA	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
ANTICIPOS I.S.R.		\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
<b>TOT. ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>\$1,665,748</b>	<b>\$3,593,807</b>	<b>\$5,950,334</b>	<b>\$9,192,531</b>	<b>\$13,702,039</b>	<b>\$18,473,921</b>
<b>INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO</b>						
Terrenos	\$4,500,000	\$4,500,000	\$4,500,000	\$4,500,000	\$4,500,000	\$4,500,000
Edificios	\$7,000,000	\$7,000,000	\$7,000,000	\$7,000,000	\$7,000,000	\$7,000,000
Maquinaria	\$910,243	\$910,243	\$910,243	\$910,243	\$910,243	\$910,243
Equipo de transporte	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Mobiliario y equipo de oficina	\$240,196	\$240,196	\$240,196	\$240,196	\$240,196	\$240,196
Equipo de cómputo	\$141,100	\$141,100	\$141,100	\$141,100	\$141,100	\$141,100
Depreciación acumulada		\$70,583	\$141,165	\$211,748	\$282,330	\$352,913
<b>TOTAL INMUEBLES, MAQ. Y EQUIPO</b>	<b>\$12,791,539</b>	<b>\$12,720,956</b>	<b>\$12,650,374</b>	<b>\$12,579,791</b>	<b>\$12,509,209</b>	<b>\$12,438,626</b>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>						
GASTOS DE INSTALACION	\$44,500	\$44,500	\$44,500	\$44,500	\$44,500	\$44,500
GASTOS DE ORGANIZACIÓN	\$27,122	\$27,122	\$27,122	\$27,122	\$27,122	\$27,122
Amortización Acumulada Activos Diferidos		\$4,450	\$8,900	\$13,350	\$17,800	\$22,250
<b>TOTAL ACTIVO DIFERIDO</b>	<b>\$71,622</b>	<b>\$67,172</b>	<b>\$62,722</b>	<b>\$58,272</b>	<b>\$53,822</b>	<b>\$49,372</b>
<b><u>TOTAL ACTIVO</u></b>	<b><u>\$14,528,909</u></b>	<b><u>\$16,381,935</u></b>	<b><u>\$18,663,430</u></b>	<b><u>\$21,830,594</u></b>	<b><u>\$26,265,070</u></b>	<b><u>\$30,961,919</u></b>
<b>PASIVO</b>						
<b>PASIVO CIRCULANTE</b>						
PROVEEDORES	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
ACREEDORES DIVERSOS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
CREDITOS BANCARIOS O CON INTERESES	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PROVISON DE ISR Y PTU						
<b>TOTAL CIRCULANTE</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>						
ACREEDORES DIVERSOS	\$0					
CREDITOS BANCARIOS	\$0					
<b>TOTAL LARGO PLAZO</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>
<b><u>TOTAL PASIVO</u></b>	<b><u>\$0</u></b>	<b><u>\$0</u></b>	<b><u>\$0</u></b>	<b><u>\$0</u></b>	<b><u>\$0</u></b>	<b><u>\$0</u></b>
<b>CAPITAL</b>						
CAPITAL SOCIAL	\$14,528,909	\$14,528,909	\$14,528,909	\$14,528,909	\$14,528,909	\$14,528,909
UT. DE EJERCICIOS ANTERIORES.	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$0	\$1,853,026	\$4,134,521	\$7,301,685	\$11,736,161	\$16,433,010
<b><u>TOTAL CAPITAL</u></b>	<b><u>\$14,528,909</u></b>	<b><u>\$16,381,935</u></b>	<b><u>\$18,663,430</u></b>	<b><u>\$21,830,594</u></b>	<b><u>\$26,265,070</u></b>	<b><u>\$30,961,919</u></b>
<b><u>TOTAL PASIVO + CAPITAL</u></b>	<b><u>\$14,528,909</u></b>	<b><u>\$16,381,935</u></b>	<b><u>\$18,663,430</u></b>	<b><u>\$21,830,594</u></b>	<b><u>\$26,265,070</u></b>	<b><u>\$30,961,919</u></b>

**Tabla 34. Balance General**  
Fuente: Elaboración Propia

### 6.3 Ventas Giro Comercial y de Servicios.

El siguiente paso es definir las ventas del giro comercial, tabla 35 y del giro de servicios tabla 36 para los primeros 5 años de operaciones.

			Ventas Giro Comercial Mind & Body Care				
Productos a vender	Unidad de venta	Precio unitario de venta	1	2	3	4	5
			Pronóstico de ventas en unidades, 5 años				
			dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
			2,700	1,476	1,327	1,393	975
Trajes de Baño	Pieza	\$450.00	840	420	378	397	278
Googles	Pieza	\$260.00	864	480	432	454	318
Gorras Silicon	Pieza	\$130.00	540	300	270	284	198
Gorras Tela	Pieza	\$170.00	336	180	165	173	121
Aletas	Pieza	\$550.00	120	96	82	86	60

**Tabla 35. Ventas Giro Comercial**

Fuente: Elaboración Propia

Ventas Giro Servicios Mind & Body Care						
Servicios a vender	Precio unitario	1	2	3	4	5
		Pronóstico de ventas en unidades, 5 años				
		dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
Evaluación Psicopedagógica	\$500.00	11,310	15,670	19,500	24,375	26,000
Terapia Psicopedagógica	\$200.00	313	432	540	675	720
Técnicas de Estudio	\$250.00	313	432	540	675	720
Técnicas de Estudio	\$200.00	522	720	900	1,125	1,200
Evaluaciones Académicas	\$500.00	313	432	540	675	720
Club de Tareas	\$100.00	940	1,296	1,620	2,025	2,160
Clase Mama-Bebe	\$200.00	418	576	720	900	960
Clase Particular	\$150.00	1,044	1,440	1,800	2,250	2,400
Clase Particular	\$280.00	418	576	720	900	960
1 vez x semana	\$450.00	522	720	900	1,125	1,200
2 veces x semana	\$800.00	1,566	2,160	2,700	3,375	3,600
3 veces x semana	\$1,100.00	1,253	1,728	2,160	2,700	2,880
4 veces x semana	\$1,250.00	835	1,152	1,440	1,800	1,920
5 veces x semana	\$1,400.00	626	864	1,080	1,350	1,440
6 veces x semana	\$1,500.00	313	432	540	675	720
Inscripción Anual	\$500.00	870	400	300	375	125
Reinscripción Anual	\$250.00	0	870	1,200	1,500	1,875
Evaluación Nutricional	\$400.00	418	576	720	900	960
Consulta seguimiento Nutricional	\$200.00	313	432	540	675	720

**Tabla 36. Ventas Giro Servicios**

Fuente: Elaboración Propia

# 6.4 Gastos de Operación.

Los gastos estipulados para la empresa Mind & Body Care para los primeros 5 años son los descritos en la tabla 37.

GASTOS DE OPERACIÓN	Gastos de Operación Mind & Body Care				
	1	2	3	4	5
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
NOMINA DEL PERSONAL	\$2,078,946	\$2,813,154	\$3,494,880	\$4,368,600	\$4,639,215
IMSS, INFONAVIT, AFORE E IMPUESTO ESTATAL	\$696,447	\$942,407	\$1,170,785	\$1,463,481	\$1,554,137
CFE	\$255,730	\$260,844	\$168,505	\$171,875	\$175,313
SIAPA	\$159,000	\$162,180	\$165,424	\$168,732	\$172,107
Gas	\$139,896	\$83,238	\$72,724	\$74,178	\$75,662
Mantenimiento	\$207,895	\$281,315	\$349,488	\$436,860	\$463,922
Sistema Calentador Solar Alberca		\$580,000			
Sistema Calentador Solar (Servicios Generales)			\$465,121		
Químicos (Acido Muriático, Sal Grano Regular)	\$16,522	\$16,852.24	\$17,694.85	\$18,579.59	\$19,508.57
Comunicaciones (Axtel, Nextel, Internet)	\$42,780	\$43,636	\$44,508	\$45,398	\$46,306
Mercadotecnia y Publicidad	\$20,789	\$21,205	\$21,629	\$22,062	\$22,503
Poliza Servicio de Limpieza	\$295,104	\$301,006	\$307,026	\$313,167	\$319,430
Poliza Proveedor TI	\$11,484	\$11,714	\$11,948	\$12,187	\$12,431
Recoleccion de Basura	\$11,760	\$11,995	\$12,235	\$12,480	\$12,729
Artículos de Limpieza	\$32,148	\$32,791	\$33,447	\$34,116	\$34,798
Contador Externo	\$60,090	\$61,292	\$62,518	\$63,768	\$65,043
Letrero Luminoso	\$25,000				
Papelería	\$12,000	\$12,240	\$12,485	\$12,734	\$12,989
Seguro para el Local	\$37,265	\$38,011	\$38,771	\$39,546	\$40,337
Imisión de Facturas y Folios Digitales	\$2,500	\$2,550	\$2,601	\$2,653	\$2,706
Consumibles Equipo de Cómputo	\$3,900	\$3,978	\$4,058	\$4,139	\$4,221
Inscripcion al Sistema de Informacion Empresarial (SIEM)	\$670	\$683	\$697	\$711	\$725
Alarma	\$15,360	\$15,667	\$15,981	\$16,300	\$16,626
<b>SUMAS</b>	<b>\$4,125,286</b>	<b>\$5,696,758</b>	<b>\$6,472,524</b>	<b>\$7,281,567</b>	<b>\$7,690,710</b>

**Tabla 37. Cedula de Gastos**  
Fuente: Elaboración Propia

## 6.5 Estado de Resultados.

El siguiente paso es hacer una recopilación de los ingresos y egresos de la compañía, el documento que junta ambos análisis es el Estado de Resultados, el cual es conocido como estado de ganancias y pérdidas, para el desarrollo de este proyecto lo analizaremos para los primeros 5 años. Tabla 38

CIFRAS EN PESOS NOMINALES	Estado de Resultados Mind & Body Care				
	1	2	3	4	5
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
TOTAL VENTAS	\$7,725,780	\$9,813,380	\$12,040,270	\$14,972,204	\$15,751,192
TOTAL COSTOS	\$437,085	\$239,098	\$214,106	\$224,811	\$157,368
UTILIDAD BRUTA	7,288,695	9,574,282	11,826,164	14,747,393	15,593,825
% SOBRE VENTAS	94.3%	97.6%	98.2%	98.5%	99.0%
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	\$4,200,318	\$5,771,791	\$6,547,557	\$7,356,600	\$7,765,742
% SOBRE VENTAS	54.4%	58.8%	54.4%	49.1%	49.3%
RESULTADO OPERATIVO	\$3,088,377	\$3,802,491	\$5,278,607	\$7,390,793	\$7,828,082
% SOBRE VENTAS	40.0%	38.7%	43.8%	49.4%	49.7%
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
RESULTADO ANTES DE IMPTOS. Y PTU	\$3,088,377	\$3,802,491	\$5,278,607	\$7,390,793	\$7,828,082
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>1,853,026</b>	<b>2,281,495</b>	<b>3,167,164</b>	<b>4,434,476</b>	<b>4,696,849</b>
<b>% SOBRE VENTAS</b>	<b>24.0%</b>	<b>23.2%</b>	<b>26.3%</b>	<b>29.6%</b>	<b>29.8%</b>

**Tabla 38. Estado de Resultados**

Fuente: Elaboración Propia

## **6.6 Flujos de Caja.**

Posteriormente nos adentramos a revisar los flujos de caja de la empresa Mind & Body Care para los primeros 5 años, los flujos de caja nos muestran las variaciones de entradas y salidas de efectivo.



El análisis de flujo de caja se presenta en la tabla 39.

Flujo de Caja Mind & Body Care					
	1	2	3	4	5
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
<b>SALDO EN CAJA Y BANCOS AL INICIO DEL MES</b>	\$1,665,748	\$3,593,807	\$5,950,334	\$9,192,531	\$13,702,039
<b>ENTRADAS DE EFECTIVO</b>					
COBRANZA	\$7,725,780	\$9,813,380	\$12,040,270	\$14,972,204	\$15,751,192
OTRAS ENTRADAS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
COBRO DE PRESTAMOS REALIZADOS					
CRÉDITOS BANCARIOS O CON INTERESES					
OTROS PRÉSTAMOS					
APORTACIONES ADICIONALES					
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>	<b>\$7,725,780</b>	<b>\$9,813,380</b>	<b>\$12,040,270</b>	<b>\$14,972,204</b>	<b>\$15,751,192</b>
<b>SALIDAS O EGRESOS</b>					
COMPRA DE PRODUCTO TERMINADO	\$437,085	\$239,098	\$214,106	\$224,811	\$157,368
COMPRAS COMPL. DE PRODUCTO TERMINADO	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
COMPRA DE MATERIAS PRIMAS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
COMPRA DE MATERIAS PRIMAS COMPLEMENTARIAS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PAGO SALDO INICIAL PROVEEDORES	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PAGO A PROVEEDORES	\$437,085	\$239,098	\$214,106	\$224,811	\$157,368
PAGO DE DESTAJOS E INDIRECTOS MANUFACTURA	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PAGO DE COSTOS FIJOS MANUFACTURA	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PAGO DE GASTOS GENERALES	\$4,125,286	\$5,696,758	\$6,472,524	\$7,281,567	\$7,690,710
PAGO DE CRÉDITOS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
OTROS FINANCIEROS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
OTROS GASTOS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
ISR	\$926,513	\$1,140,747	\$1,583,582	\$2,217,238	\$2,348,425
PTU	\$308,838	\$380,249	\$527,861	\$739,079	\$782,808
COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PAGO DE OTROS PRESTAMOS					
PRESTAMOS EFECTUADOS A TERCEROS					
<b>TOTAL SALIDAS</b>	<b>\$5,797,721</b>	<b>\$7,456,853</b>	<b>\$8,798,073</b>	<b>\$10,462,695</b>	<b>\$10,979,310</b>
<b>SALDO INICIAL DEL MES + ENTRADAS - SALIDAS</b>	<b>\$3,593,807</b>	<b>\$5,950,334</b>	<b>\$9,192,531</b>	<b>\$13,702,039</b>	<b>\$18,473,921</b>

**Tabla 39. Flujos de Caja**  
Fuente: Elaboración Propia

## **6.7 Análisis de la TIR y VAN.**

Para culminar con nuestro análisis financiero, evaluamos los resultados obtenidos en los cálculos del TIR y VAN.

Comenzamos por entender cuál es el significado del VAN, es el valor creado por el proyecto en un periodo determinado, por lo tanto será el valor creado por el proyecto para el accionista después de haberse devuelto por completo la inversión inicial.<sup>17</sup>

Si el VAN es mayor a 0 el proyecto crea valor ya que genera rentabilidad igual o mayor a la tasa de interés utilizada para el cálculo.

La TIR indica la rentabilidad en términos porcentuales que genera el proyecto para el accionista en un periodo determinado<sup>18</sup>, si la TIR es mayor que la tasa de interés que paguen los fondos de inversión de bancos o instituciones

---

<sup>17</sup> Fco. Javier Ortega Verdugo, “¿Interpretamos bien los resultados del VAN y la TIR?,” in Estrategia Financiera, may de 2013.

<sup>18</sup> Ibid.

financieras, se puede que el proyecto ofrecerá mejores dividendos para los accionistas. Tabla 40.

Análisis TIR Mind & Body Care		
2016		-\$14,528,909
2017	\$	-
2018	\$	1,853,026.07
2019	\$	2,281,494.75
2020	\$	3,167,164.45
2021	\$	4,434,475.55
2022	\$	11,028,801.33
<b>TIR</b>		<b>9.77%</b>
<b>VAN</b>		<b>\$3,432,704.23</b>
Valor de mercado (Terreno)	\$	4,500,000.00
Tasa		5%
Número de Periodos		7
Valor Futuro	\$	6,331,951.90

**Tabla 40. Análisis de TIR & VAN**  
Fuente: Elaboración Propia

## **Capítulo 7. Plan de Implementación y Riesgos.**

El siguiente capítulo tiene como objetivo el análisis de los pasos a seguir para la implementación del plan de negocios, ya que es el principio vital de la elaboración del plan de negocios.

Alcanzar los objetivos establecidos en el plan de negocios es evidencia de los esfuerzos, planeación y ejecución de las actividades claves en tiempo y forma que hace cumplir las promesas a los inversionistas, a los clientes y a los trabajadores de la empresa.

Para el desarrollo del plan de implementación es necesario identificar los objetivos de la empresa descritos en los demás planes de acción del plan de negocio, ya que estos objetivos se convertirán en un proceso y deben ser capaces de medirse.

En el caso de los métricos, cuando los resultados no son los esperados podemos decir que la empresa tiene algún tipo de riesgo, por lo cual decidimos fusionar el plan de

implementación y de riesgos, con la finalidad de identificar todas aquellas actividades claves y que sucede si la compañía no alcanza los resultados descritos en los anteriores capítulos de este plan de negocios, la empresa debe tener un Plan B y de ser posible un plan C.

En mi punto de vista las actividades claves para el desarrollo de un buen plan de implementación y riesgos deben estar representadas desde la concepción de la empresa y hasta que tenga al menos 5 años de operación, ya que sabemos que los primeros 5 años de operaciones de las empresas son los más críticos y donde mayores problemas se pueden presentar.

El plan de acción y de riesgos que integraremos para el desarrollo de la empresa Mind & Body Care la separaremos en 3 partes que son las siguientes:

- Plan de Acción y riesgos Iniciales. Tabla 41.
- Plan de Acción y riesgos Pre-operativos. Tabla 2.
- Plan de Acción y riesgos Arranque de Operaciones. Tabla 3.

Plan de Acción y Riesgos Iniciales Mind & Body Care						
Actividad	Inicio	Final	Riesgo de la actividad	Probabilidad de presentar Factor Clave	Factor Clave o Evento Detonante	Plan de Acción
Diseño de Logotipo	05-nov-14	05-dic-14	baja	20%	Gusto por el diseño	A. Diseñar otro logotipo. B. Buscar otro diseñador
Búsqueda fonética en el IMPI	08-dic-14	31-ene-15	alta	70%	Nombre fonéticamente registrado	A. Análisis y cambio de nombre. B. Juicio para adquisición de nombre
Registro de Marca, Nombre y Fonética	02-feb-15	28-feb-15	baja	20%	Registro de Marca	A. Implementar nombre oficial al plan de negocios
Búsqueda Terreno de la empresa, mínimo requerido 1500 mts cuadrados.	02-mar-15	30-abr-15	alta	80%	No encontrar el terreno en zona planeada o especificaciones requeridas	A. Cambio de mercado potencial por zona. B. Análisis renta de terreno
Desarrollo Proyecto Diseño de la empresa	02-mar-15	30-abr-15	baja	20%	Inicio de diseño bocetos espacios y áreas	A. Modificación de áreas y espacios
Desarrollo Plan de Construcción de la empresa	01-may-15	30-may-15	baja	20%	Costo final de la construcción de la empresa	A. Bajar costo total construcción al plan financiero
Planteamiento del Proyecto a los Accionistas de la Empresa	09-jun-15	29-jun-15	alta	90%	Decidir la no inversión en la empresa	A. Búsqueda de nuevos socios B. Análisis de Fondos Gobierno para emprendurismo
Constitución legal de la empresa	01-jul-15	30-jul-15	baja	20%	Nombres de los accionistas y porcentaje de inversión en la empresa	A. Tener el 100% de Inversión para el arranque del proyecto e Invercionistas
Constitución legal de la empresa	01-jul-15	30-jul-15	media	50%	Obtención nombre fiscal de la empresa y alta en Hacienda	A. Cambio de nombre fiscal y régimen en Hacienda
Obtención de permisos con el municipio para operaciones de la empresa Uso suelo, edificación	01-jul-15	14-ago-15	alta	90%	No obtención de permisos con el municipio	A. Búsqueda departamento legal para conseguir permisos. B. Afiliación a Cámara de Comercio o Copamex para apoyo
Inscripción del registro empresarial ante el IMSS y el INFONAVIT	14-ago-15	31-ago-15	alta	80%	Alta ante el IMSS e INFONAVIT	A. Realizar tramites para el alta ante IMSS e INFONAVIT
Registro estatal de Causantes	05-sep-15	08-sep-15	media	60%	Alta ante el REC	A. Realizar tramites y entrega de documentación requerida
Compra del terreno	01-oct-15	31-oct-15	baja	20%	Compra y escrituración del terreno de la empresa	A. Búsqueda notario conocido para la facilitar el tramite

**Tabla 41. Plan de Acción y Riesgos Iniciales**  
Fuente: Elaboración Propia.



Plan de Acción y Riesgos Pre-Operativos Mind & Body Care						
Actividad	Inicio	Final	Riesgo de la actividad	Probabilidad de presentar Factor Clave	Factor Clave o Evento Detonante	Plan de Acción
Inicio de construcción de la empresa	04-ene-16	01-nov-17	Media	60%	No terminación de la construcción de la empresa	A. Desarrollo de contacto con la constructora, B. Realización en caso de incumplimiento en la construcción de la empresa
Compra del mobiliario de salones y material didáctico	01-may-17	15-jun-17	Baja	20%	No stock del material solicitado	A. Tiempo ideal para esperar la entrega del proveedor antes del inicio de operaciones
Compra de equipo de computo	01-jun-17	30-jun-17	baja	20%	No stock de los equipos de computo requeridos	A. Búsqueda con otro proveedor. B. Tiempo necesario para esperar la entrega del proveedor inicial. C. Compra de equipos en EUA.
Compra de maquinaria y equipos industriales	12-sep-16	20-oct-17	Alta	80%	No stock de los equipos solicitados	A. Planeación de compras de equipo respecto al avance de las construcción de la empresa
Instalación de red de trabajo, equipos de computo, servidor e impresoras	03-jul-17	28-jul-17	baja	20%	Conectividad entre todos los equipos, impresoras y servidor	A. Ajustes en la red de datos por medio del proveedor de TI.
Armado de los salones de uso múltiple	15-jul-17	30-jul-17	baja	20%	Puesta a punto de los salones de uso múltiple	A. Cambio de mobiliario y material didáctico entre los salones hasta obtener una correcta armonía y logística dentro de los mismos.
Llenado de agua de la Alberca	01-jun-17	03-jun-17	baja	20%	Llenado al 100% de la alberca	A. Solicitar pipas de agua para el llenado de la alberca.
Puesta a punto de los parámetros químicos del agua	07-jun-17	30-jun-17	alta	80%	No obtener los parámetros químicos ideales del agua de la alberca	A. Análisis de los parámetros químicos y modificación de los mismos para obtener parámetros ideales
Inscripción Bolsas de Trabajo Practicantes	01-ene-17	10-feb-17	media	50%	Conocimiento de estudiantes, acerca de la empresa Mind & Body Care	A. Inscripción a Proyectos de Practicantes B. Inscripción como empleador en bolsas de trabajo de la Universidad.
Contratación y Selección de Personal	01-jul-17	30-nov-17	alta	80%	Contratación del 100% personal requiendo para el primer año de operaciones	A. Lanzar convocatoria y oferta de empleo en bolsas de trabajo de las universidades con quien se tiene convenio B. Bolsas Trabajo Intermit
Arranque equipo de calefacción de la alberca	30-oct-17	N/A	Alta	80%	No incremento de la temperatura del agua	A. Circular 30% del agua del volumen de la alberca con agua termal
Integración de accesorios para alberca	15-oct-17	20-oct-17	baja	20%	Instalación de accesorios para la alberca	A. Instalar accesorios externos y posteriormente los internos
Llenado de vitrinas del punto de venta	01-nov-17	15-nov-17	baja	20%	Vitrinas llenas de artículos de natación	A. Acomodo del material por tipo
Dictamen técnico sobre la instalación y colocación de anuncios	01-sep-17	28-sep-17	alta	80%	Análisis instalación de anuncios de tipo de anuncios y pago de permisos de los mismos	A. Acudir dependencia gobierno para la identificación de tipo de anuncios y pago de permisos de los mismos
Inscripción en el padron de impuestos sobre nomina	01-nov-17	04-nov-17	Baja	20%	Alta en padron de impuestos sobre nomina	A. Solicitar a departamento contable el alta en el padron
Realizar el acta para la comisión de Seguridad e Higiene en centros de trabajo	15-sep-17	20-sep-17	Alta	80%	Aprobación de la comisión de seguridad e higiene	A. Inscripción ante la Secretaría del Trabajo al acta de Seguridad e Higiene industrial
Análisis de un programa de protección Civil	15-nov-17	15-dic-17	Alta	80%	Desarrollo y capacitación de un programa de protección civil	A. Entrega del programa de protección civil. B. Identificación de rutas escape. C. Capacitación al personal
Apertura de la empresa frente a la Secretaría de Salud	15-nov-17	15-dic-17	Alta	80%	Secretaría de Salud tenga conocimiento de las operaciones de la empresa	A. Conocimiento de reglas y normas que inspecciona la Secretaría de Salud
Inscripción en el Sistema de Información Empresarial SIEM	20-nov-17	20-nov-17	Alta	80%	Obtener el engomado para el primer año de operaciones de la empresa	A. Entrega de documentación y pago del alta en la Secretaría de Economía.

**Tabla 42. Plan de Acción y Riesgos Pre-Operativos**  
Fuente: Elaboración Propia.

Plan de Acción y Riesgos Arranque de Operaciones Mind & Body Care						
Descripción	Inicio	Final	Riesgo de la actividad	Probabilidad de presentar Factor Clave	Factor Clave o Evento Denominante	Plan de Acción
Baja demanda en inscripciones	N/A	N/A	Alta	80%	Menor cantidad de inscripciones a las esperadas	1.- Ofrecer un descuento adicional en la inscripción a la empresa. 2.- Lanzar promoción por medios digitales (Página Web, Sociales)
Bajos ingresos monetarios	N/A	N/A	Alta	80%	Bajo flujo de ingresos al corte de actividades del día	1.- Utilizar el capital de trabajo proyectado en la inversión inicial de la empresa.
Bajo impacto en publicidad	N/A	N/A	Media	60%	Falta de conocimiento de la empresa	1.- Inicio campaña publicitaria fuerte 6 meses antes del arranque de operaciones. 2.- Incrementar relaciones con Asociados Claves
Falta de identidad y errores en proceso de contratación y selección	N/A	N/A	Media	60%	Rotación de personal	1.- Perfeccionar el proceso de Contratación y Selección. 2.- Puntualizar los proyectos de Aplicación profesional con las universidades
Disponibilidad de recursos y materiales con proveedores	N/A	N/A	Media	50%	Falta de suministros por parte de los proveedores	1.- Manejo efectivo de los proveedores. 2.- Segundas opciones de proveedores en caso de errores y fallas en suministros.
Accidentes de clientes internos o externos	N/A	N/A	Media	50%	Accidente o lesión por parte de un cliente interno o externo	1.- Comunicarse con el ajustador de seguro y buscar la atención inmediata de la persona involucrada. 2.- Capacitación del personal en manejo de primeros auxilios 3.- Tener a la mano teléfonos de emergencia
Catástrofes o desastres naturales	N/A	N/A	Media	50%	Acontecer un incendio, terremoto, etcétera	1.- Capacitación del personal por parte de protección civil. 2.- Contar con equipo de rescate y protección civil. 3.- Instalaciones claramente identificadas con rutas de escape y puntos de reunión.

**Tabla 43. Plan de Acción y Riesgos Arranque de Operación**  
Fuente: Elaboración Propia

## **Conclusiones.**

Una vez concluido con el desarrollo de este plan de negocios de la empresa Mind & Body Care, que consiste en la implementación de un servicio especializado en la potencialización de habilidades académicas, sociales y físicas por medio de una intervención especializada dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara, el cual pretende atender una serie de problemáticas que actualmente se presentan en niños, adolescentes y adultos, si dicha problemática no se detecta desde temprana edad la probabilidad de tener calidad de vida académica y física aceptable, resulta poco probable ya que los primeros años de vida es donde se generan la habilidades académicas, cognitivas y físicas. Hemos analizado en alguno de los capítulos de este proyecto, que la falta de intervención y seguimiento de problemáticas académicas y físicas, puede generar algún tipo de problemática mayor y convertirse en enfermedad, las enfermedades o trastornos

tienden a ser muy costosos para las familias o para el estado, por lo que la capitalización de este plan de negocios tiene como meta evitar esos gastos, siendo un tipo de medicina preventiva por medio de una intervención especializada para cada persona, esto se logrará por medio de la documentación, evaluación y análisis de resultados de forma periódica por medio de la práctica de actividades psicopedagógicas, deportivas y nutricionales, entregando a los padres de familia un resumen de actividades y resultados obtenidos durante un periodo de tiempo determinado.

La creación de este proyecto surge después de la experiencia basada en la dirección y manejo de una Escuela de Natación en el municipio de Guadalajara y de la plática con padres de familia y mi esposa que es especialista en el área psicopedagógica, respecto a los problemas académicos que presentan los niños, las

distancias que tienen que trasladarse los padres para que los niños practiquen un deporte, acudan a actividades que abonen a sus habilidades académicas y finalmente la información estadística investigada para el desarrollo de este proyecto, el cual nos dice claramente sobre la viabilidad en la concepción de este servicio especializado en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Al ser un servicio especializado, el mercado meta son los niños que pertenecen a los niveles socioeconómicos A/B, C+ y C, ya que dichos segmentos tienden a invertir parte de su ingreso en servicios que mejoren las habilidades académicas de la familia, capacitación y práctica de deportes, este mercado es el pilar fundamental de la empresa Mind & Body Care, pero no son los únicos segmentos de mercado a los cuales ofertará sus servicios.

## Bibliografía:

- ABC.es, “El gasto en medicación para TDAH se ha multiplicado por 400 en diez años,” october de 2012.
- Alejandro, Junger, *Clean Eats*, HarperCollins Publishers, 2014.
- American Psychiatric Association, *Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*, Asociación Americana de Psiquiatría, Washington, 2000.
- Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión A.C., “AMAI,” <http://www.amai.org/quienes.php>, n.d.
- Business Model Generation, “The Business Model Canvas,” [www.businessmodelgeneration.com/canvas](http://www.businessmodelgeneration.com/canvas), 3 de november de 2014.
- D’Ambrosio, Sergio E., *Organigrama*, El Cid Editor, Argentina, 2009.
- Engel, G, *The clinical application of the biopsychosocial model.*, 1980.
- Espinoza Melo, Carmen, and Sanchez Soto, Ivan R., “Aprendizaje basado en problemas para enseñar y aprender.” 2014.
- Gonzalez, Rocio *et al.*, “Estilos parentales en niños y niñas con TDAH,” in *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*,

- Niñez y Juventud*, vol. 12, núm. 1, may de 2013, 141–158.
- Hoth, Federico, and Perez Castro, Juan Carlos, *TDAH en México, un problema de salud pública*, Portal Iberoamericano de Marketing Farmaceutico, september de 2009.
- Medina Mora, Caraveo, “Análisis de la Problemática de la Salud Mental en México,” in *Epidemiología en el ámbito Internacional*, 1997.
- Neil H, Borden, and George, Schwartz, “The Concept of the Marketing Mix,” in *Wiley marketing series*, n.d.
- Ortega Verdugo, Fco. Javier, “¿Interpretamos bien los resultados del VAN y la TIR?,” in *Estrategia Financiera*, may de 2013.
- Renato, Juarez, *Estudio de Comercio Electrónico México 2013*, Asociación Mexicana del Internet, 2013.